

LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan
SOA 203, HT 2001

Föreningen Personligt Ombud i Skåne – PO-Skåne

Styrd av brukare och anhöriga
med professionella utförare

Författare: Anette Olsson
Handledare: Anna Meeuwisse

ABSTRACT

The aim of this essay was to study the new voluntary organization PO-Skåne and personal agents work. PO-Skåne is an independent organization and which works for persons who are seriously mentally disabled. The personal agents work involves two roles: advocacy and case management.

Some of the questions I study were:

- The aim of the organization.
- The structure and the work methods of the organization.
- The personal agents role.
- Does the organization unite their workmanship role with the ideology from the mother organizations?

The essay is qualitative and based on interviews with representatives from the organization, personal agents and the local social director. The essay is built on social welfare-, organization- and co-operations theory. I found out that the organization is a “good organization” who has the opportunity to live up to it’s aim. The organization is working to give the clients back their empowerment.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

FÖRORD	5
KAPITEL I	6
INLEDNING	6
Syfte och frågeställningar.....	9
Begreppsförklaring.....	9
Metod, urval och etiska överväganden.....	10
Uppsatsens uppläggning.....	13
TEORIER OCH TIDIGARE FORSKNING	13
Frivilliga organisationers tillkomst och mognad.....	13
Handikappolitiken idag.....	14
Olika typer av frivilligorganisationer.....	14
Expertbildning och professionalisering i frivillig organisationer.....	15
Samverkansmodell.....	16
Verksamhetsorganisering.....	16
KAPITEL II	17
BAKGRUND OCH KONTEXT: VÄLFÄRDSSTATENS OCH PSYKIATRINS UTVECKLING	17
Medborgerliga rättigheter.....	17
Frivilligsektorn.....	17
Attityder till frivilliga organisationer i Sverige.....	18
Psykiatrins historia.....	18
Normaliseringsprincipens frammarsch.....	20
Kommunen ansvariga för alla kommuninvånare.....	21
Nerläggningen av institutionerna.....	21
Medborgarskapsbegreppet.....	21
KAPITEL III	22
REFORMENS TILLKOMST	22
Socialstyrelsen utarbetning av reformen ”Personliga ombud”.....	22
Länsstyrelsens roll för reformen i Skåne län.....	25
FÖRENINGEN PO - SKÅNE	27
Bildandet av föreningen personliga ombud i Skåne.....	27
Arbetsordning och styrelsesammansättning.....	28
Avtalsskrivning med kommunerna.....	30
PROFESSIONELLA OMBUD	33
Anställning.....	33
Etiska normer.....	35
VERKSAMHETSMODELLEN	35
Klientinflytande.....	36
Val av klienter.....	36
Arbetsstidsförläggning.....	37
Kontor.....	37
Arbetsmetod.....	38
Arbetskontroll.....	39

	4
ARBETSROLLEN I PRAKTIKEN	39
Inledande presentation av ombuden	40
Beskrivning av tre arbetsveckor.....	40
Kontakt nät.....	45
Sekreteress.....	46
Handledning.....	47
DRIVKRAFTEN I ORGANISATIONEN	47
Privat och professionell.....	47
Ensamarbete.....	49
Framtidsvisioner.....	49
KAPITEL IV.....	50
ANALYS OCH DISKUSSION	50
Organisationsmodell.....	50
Typologisering	50
Organisationens tillblivelse och utveckling.....	51
Organisations karaktäristik.....	52
<i>Effektiviteten i organisationen.....</i>	<i>53</i>
<i>Arbetsglädjen och lärande</i>	<i>55</i>
<i>Flexibilitet: självständighet och styrning</i>	<i>55</i>
<i>Grad av decentralisering och centralisering.....</i>	<i>56</i>
<i>Sammanfattning av karaktäristiken</i>	<i>56</i>
Avslutning och framtidstankar.....	57
KÄLLFÖRTECKNING.....	59
BILAGOR.....	63

FÖRORD

Första vill jag tacka de personliga ombuden och PO-Skånes styrelserepresentanter Lars Bogren, Lennart Johansson och organisationens chef Harald Wilhelmsson som genom sitt engagemang för verksamheten, delat med sig av sina kunskaper och erfarenheter vilket möjliggjorde mitt uppsatsarbete.

Jag vill också tacka Bo Lang, tf socialdirektör för att han tog sig tid med mina frågor och att jag blev inbjuden att delta på utbildningsdagen. Utbildningsdagen gav mig möjlighet att ta del av aktuell information från socialstyrelsen.

Den som varit mitt största stöd och pådrivare var Anna Meeuwisse, min handledare. Ett stort tack för ditt stöd och engagemang som du gett mig under uppsattsskrivandets gång.

Till sist men inte minst vill jag passa på att tacka min familj som ställt upp med att serva mig, men inte fått så mycket tillbaka. TACK!!!

KAPITEL I

INLEDNING

Den bild som kommer fram i undersökningar och statistik år 2001 är att personer med psykiska funktionshinder är de som har svårast för att hävda sina intressen och få ta del av välfärden. I ett pressmeddelande från socialdepartementet presenterar Felipe Estrada några av resultaten av välfärdsbokslutet (SOU 2001:56). Den visar bl.a. att personer med psykiska besvär löper större risk än andra att inte få tillgång till sina rättigheter. Estrade skriver följande i pressmeddelandet:

Personer med funktionshinder – särskilt de med psykiska besvär – saknar oftare än andra förmåga att överklaga myndighetsbeslut. Personer med lägre förmåga att tillvarata sina rättigheter riskerar att komma till korta vid handikappreformens betoning av individens rättigheter (Socialstyrelsen, 2001, s 1).

Vidare konstateras att personer med funktionshinder har haft samma negativa välfärdsutveckling under 1990-talet som resten av befolkningen, trots samhällets satsningar inom handikappområdet. Funktionshindrade är vid ingången av 2000-tal fortfarande mer utsatta för ofärd än människor utan funktionshinder.

Socialstyrelsens statistik över insatser år 2000 visar att LSS¹-insatserna ökat med 2 procent. Det motsvarar en ökning av ca 1000 personer till ca 45 500 personer som har en eller flera insatser enligt LSS-statistiken den 1 juni 2001 (exklusive råd och stöd). Av dessa personer hade ca 2 600 personer LSS-insatsen på grund av psykiska funktionshinder. Ökningen för personer med psykiska funktionshinder är ca 9 %. Dock var det 16 % av kommunerna som inte hade beviljat insatser till personer med psykiska funktionshinder och det vanligaste var att personerna endast var beviljade en insats. De vanligaste insatserna var kontaktperson och bostad med särskild service (Socialstyrelsen 2001:2).

Redan år 1999 beslutade Regeringen att ge statsbidrag till de kommuner som vill bygga upp en verksamhet med personliga ombud. Reformen är ett försök att stödja personer med psykiska funktionshinder genom att ge dem möjlighet att få ett personligt ombud som kan

¹ LSS - Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, se vidare i Carl Nordström & Anders Tunved (1999).

hjälpa dem att få tillgång till sina rättigheter. Förslaget bygger på studier av "case management" som är en stödform som utvecklats i USA och Storbritannien. Stödformen är ett sätt att försöka hjälpa person som behöver hjälp av en rad olika organ i samhället för att de skall kunna leva ett självständigt och bra liv. Psykiatriutredningen (SOU 1992:73) bedömde att en liknande samordnande funktion även behövs i Sverige. Man valde att kalla denna samordnande funktion för personliga ombud. Det personliga ombudets roll är att vara både en mäklare/samordnare och en advokat. I utvärderingen av försöksverksamhet med personliga ombud i Sverige framkommer att de båda rollerna är grunden för att ombudsverksamheten skall ge resultat (Socialstyrelsen, 1999:3).

Socialstyrelsen fick regeringens uppdrag att leda och samordna uppbyggnaden. Socialstyrelsen startade med att bilda en samverkansgrupp med företrädare för kommunförbundet, landstingsförbundet, arbetsmarknadsverket, riksförsäkringsverket, och intresseföreningarna RSMH och IFS. Beredningsgruppen arbetade med att definiera ombudens arbetsuppgifter, utforma kriterierna för vem som skall omfattas av reformen samt att göra avgränsningar till andra yrkeskategorier. Personliga ombudets arbetsuppgifter definierades i fyra punkter: - Att tillsammans med den enskilde identifiera och formulera behov av vård, stöd och service, - Att tillsammans med en enskilde se till att olika huvudmäns insatser planeras och samordnas, - Att bistå och om fullmakt finns företräda den enskilde inför myndigheterna, - Att se till att den enskilde får vård, stöd och service utifrån egna önskemål. Beredningsgruppen använde psykiatriutredningens definition på vem som ska få rätt till personligt ombud: "långvarigt och allvarligt psyksikt störda" (SOU 1992:73). De personliga ombudens arbetsuppgifter avgränsades mot andra yrkeskategorier genom att de inte skall fatta beslut om insatser och inte ta över ansvaret för samordningen från myndigheterna. Beredningsgruppens resultat presenteras i november år 2000 (Socialstyrelsen, 2000).

I enlighet med socialstyrelsens riktlinjer beviljade Länsstyrelsen i Skåne län i juni månad 2001 statsbidrag till vissa kommuner för att driva verksamheter med personliga ombud för personer med långvarigt och allvarligt psykiskt funktionshinder. Länsstyrelsen hade fått in ansökan från 24 av länets 33 kommuner. Sex kommuner valde att inte ansöka om statsbidrag för uppstartning av verksamheten. Nio kommuner uppgav sig var intresserade av att överlämna driften av personliga ombud till en nybildad förening: Föreningen

personliga ombud i Skåne. Tio kommuner hade inte bestämt driftsform och sex kommuner valde att driva verksamheten själv.

Föreningen Personligt Ombud i Skåne, PO-Skåne, är en förening som består av medlemmar som tillhör Riksförbundet för social och mental hälsa (RSMH)² och Schizofreniförbundets³ lokalföreningar i Skåne. PO-Skåne bildades för att driva verksamhet med personliga ombud. Under åren 1995 till 2000 drevs en försöksverksamhet i Lunds-, Landskronas- och Helsingborgs kommun av RSMH Skåne. När försöksperioden gick mot sitt slut beslöt sig RSMH för att själva starta en permanent verksamhet med personliga ombud i Skåne. IFS som hade följt verksamheten på nära håll var också intresserad av att starta verksamhet med personliga ombud. En ny frivillig organisation bildades och en interimstyrelse tillsattes med ledamöter från både IFS och RSMH. PO-Skåne anser att personer med långvariga och allvarliga psykiska funktionshinder måste garanteras någon som värnar om deras intresse. Man anser att ombuden måste vara fristående från offentlig verksamhet för att lyckas tillvarata personernas intresse.

Personer med psykiska funktionshinder tillhör en grupp som är utsatta i samhället. Flera studier påvisar att personer med psykiska funktionshinder har sämre livskvalité än andra. Jag anser att samhället inte är starkare än den svagaste länken och att helheten är starkare än delarna. Samhället är vi människor vilka bör ta ansvar för att alla kan ha en bra livskvalité. Organisationen PO-Skåne anser att personerna måste få hjälp och stöd av fristående ombud för att verksamhetsperspektivet i kommunal verksamhet inte skall göra att ombuden måste ta ställning mot de "svaga" till förmån för kommunen. Jag anser att utförarna inte får hamna i den situation som PO-Skåne beskriver, utan att brukarperspektivet måste styra den personliga ombudsverksamheten. Min ingång i studien är att brukaren måste få vara den som beslutar över sitt egna liv och att det inte är så att

² Riksförbundet för social och mental hälsa är en frivillig organisation som bildades år 1966. RSMH är en brukarorganisation vilken drivs och leds av personer som varit patienter och eller har psykisk sjukdom eller funktionshinder. Föreningen är en kamratstödande organisation och man arbetar bl.a. med att öka medvetenheten om neuroleptikans skador. (Engman, 1992).

³ Schizofreniförbundet hette tidigare: Intresseföreningen för personer med schizofreni och liknande psykoser, (IFS). Lokalföreningarna heter fortfarande IFS men rekommenderas att byta namn eller att göra tillägget "tillhör Schizofreniförbundet" (Empati nr 2/2001). Schizofreniförbundet består av ett 60-tal lokalföreningar i landet som har till uppgift att tillvarata psykiskt funktionshindrades intresse. Föreningen består till största delen av närstående. Schizofreniförbundet arbetar för en bättre vård genom direkt kontakt med politiker och vårdansvariga. I lokalavdelningarna anordnar man även föredrag och studiecirkel och framför allt får medlemmarna kontakt med andra i liknande situation (Empati nr 1/2001).

ytterligare en funktion i samhället försöker besluta åt dem. Hur har då PO-Skåne planerat och organiserat sin verksamhet med personliga ombud?

Syfte och frågeställningar

Målet med uppsatsen är att studera den ideella frivilligorganisationen PO-Skåne och det arbete de personliga ombuden utför. Mitt övergripande syfte kan brytas ner i ett antal delfrågor:

- När, hur och varför bildades PO-Skåne?
- Vilka är organisationens verksamhetsmål?
- Vilken organisationsstruktur och arbetsmetod har organisationen valt?
- Vilket förhållande har PO-Skåne till intresseföreningarna IFS och RSMH?
- Vilken roll har de personliga ombuden?
- Går det att förena utförarrollen för PO-Skåne med moderorganisationernas ideologiska grunder?

Begreppsförklaring

Ett *personligt ombud* är en person som skall vara mäklare/samordnare och advokat för personer med psykiska funktionshinder. Rollerna innebär att ombudet tillsammans med den enskilde identifierar och formulerar personens behov av vård, stöd och service och ser till att myndigheterna planerar, samordnar och genomför insatserna för den enskilde. Advokatrollen är att bistå eller om fullmakt används företräda den enskilde gentemot myndigheter och att se till att den enskilde får insatserna utifrån personens egna önskemål (Socialstyrelsen, 2000).

Den enskilde har jag valt att kalla *klient*, därför att mina intervjupersoner använder denna benämning. Klient kan den bli som har ett *allvarligt och långvarigt psykiskt funktionshinder*. Med psykiskt funktionshinder menas att personen inte har en sjukdom men har en funktionsnedsättning som uppkommer i vissa situationer. Karl Grunewald (1999) anser att begreppen gör stor skillnad på vilka förväntningar vi ställer på personen. En som är sjuk befrias ifrån sociala krav och förväntningar medan en person med funktionshinder förväntas ta vara på sig själv och utveckla de förmågor man har. Jag har därför valt att använda psykiskt funktionshinder men i de fall där sjukdom spelar en roll använder jag även psykisk sjukdom.

Reformen hänvisar till regeringens beslut att införa personliga ombud. Regeringen har gett Socialstyrelsen i uppdrag att utforma uppgiften med hur statsmedlen skall fördelas mellan kommunerna och utbildningsbehov för ombuden och ledningsfunktioner samt uppföljning av verksamheten (Socialstyrelsen, 2000).

Frivillig organisation betyder här en ideell förening som är socialt inriktad och som är uppbyggd på medlemskap, medlemmarnas deltagande, egna aktiviteter och demokratiska beslutsformer. Den genomsyras av ideologin och samspelar med den offentliga sektorn som betalar deras verksamhet. Definitionen är hämtad från Tommy Lundström och Lars Svedberg (1998).

I uppsatsen används Claes Björksteds (1998) definition på *entreprenad*. En entreprenad är en organisation som är skild från kommunen men som utför kommunal service. Kommunen tecknar ett entreprenadavtal med organisationen om att utföra ett bestämt arbete. Kommunen har dock kvar ansvaret för verksamheten och kan ställa krav på kvalitén och volymen.

Metod, urval och etiska överväganden

Uppsatsen är en kvalitativ studie som bygger på sekundärmaterial och insamlat empiriskt primärmaterial. Studien började med en litteratursökning för att fördjupa mig i forskning om frivilliga organisationer som bedriver socialt arbete. För att få en inblick i organisationen PO-Skåne började jag med en förintervju då jag intervjuade språkröret för föreningen. Förintervjun gjordes för att jag skulle kunna göra en avgränsning av studien. Före intervjun samlade jag in sekundärmaterial som föreningen Po-Skåne, IFS och RSMH gett ut. Jag tog del av verksamhetsberättelser, utvärdering av försöksverksamheten som RSMH genomfört, etiska värderingar, tidskrifter och allmän information om IFS verksamhet. Förintervjun genomfördes utifrån en intervjumall som var uppdelad på tio övergripande punkter (se bilaga 1).

Jag valde att göra en fallstudie utan en prövad hypotes. Syftet med att inte ha en fast hypotes anser Knut Halvorsen (1992) är att det är möjligt att samla in data om många variabler och genom det försöka att få en helhetsförståelse. Efter förintervjun som gav en bred information om föreningen, beslutade jag att inrikta studien på organisationens struktur, mål och arbetsmetoder. Jag avgränsade mig också genom att välja bort att

intervjua klienterna, eftersom bl.a. utvärderingen som socialstyrelsen och som RSMH gjort av sin försöksverksamhet entydigt visade att personer med långvariga och allvarliga psykiska funktionshinder har lyckats få bättre tillgång till sina rättigheter genom ombudsverksamheten (RSMH, 1999:3; Socialstyrelsen, 1999). Jag ville istället titta närmare på PO-Skånes organisationsform och arbetsmetod eftersom det i förintervjun framkom att organisationen tillmätte ombud som är fristående och oberoende av myndighetsutövning stor betydelse.

Genom foldern som beskriver PO-Skåne fann jag namn och telefonnummer till IFS och RSMH representanter dit man kunde vända sig för att få mer information. Representanten för IFS stämde inte utan jag blev hänvisad till IFS Skånes ordförande Sonja Nilsson. Hon valde dock att hänvisa mig vidare till Lars Bogren. Hon ansåg sig inte tillräckligt insatt i PO-Skånes verksamhet för att kunna besvara mina frågor. Jag valde att intervjua representanter från moderorganisationerna för att ta reda på hur de var organiserade och hur de förhåll sig till ombudsverksamhet (se bilaga 2). Vidare valde jag att intervjua de tre personliga ombuden som är anställda av PO-Skåne. Intervjuerna inriktades på att ta reda på hur deras arbetsroll ser ut och hur de upplever den (se bilaga 3). Ombuden ombads att beskriva arbetsvecka 47, måndag till söndag. Beskrivningarna gav en bild av hur kontakter med klienter, anhöriga och myndigheter ser ut.

Jag valde också att ta kontakt med Bo Lang, tf socialdirektören på länsstyrelsen som är ansvarig för utdelning av statsmedel och tillsyn av verksamheten med personliga ombud. Intervjun med honom gjordes i syfte att få reda på hur länsstyrelsen förhåller sig gentemot entreprenörerna och att undersöka vilka organisationer som är intresserade av att driva entreprenadverksamhet. Intervjufrågorna finns i bilaga 4. Under intervjun berättade Bo Lang att en utbildningsdag för ledningsgrupperna för personlig ombud i Skåne län skulle hållas i Malmö en vecka senare. Jag gjorde en förfrågan om jag kunde delta. Bo Lang inbjöd mig till utbildningsdagen. Därmed fick jag möjlighet att lyssna på vad Christina Bohman Karlsson som är en av de ansvariga för reformen på socialstyrelsen hade att förmedla till Skånes ledningsgrupper. Ingvar Nilsson, nationalekonom och organisationskonsult är konsult åt socialstyrelsen och han presenterade de riktlinjer för ledningsgrupperna som han tagit fram i samråd med socialstyrelsen. Kerstin Jonsson representerade länsstyrelsen och gav nulägesrapport om läget i Skåne. På utbildningsdagen deltog också representanter från IFS och RSMH och jag blev informerad om att PO-Skåne

skulle hålla ett extra årsmöte i december månad 2001. Även denna gång frågade jag om jag kunde få komma som observatör till mötet, vilket jag fick möjlighet att göra. Genom att delta på PO-Skånes extra årsmöte fick jag möjlighet att träffa styrelseledamöter och medlemmar i PO-Skåne och i moderorganisationerna. Att använda snöbollseffekten för att få kontakt gav för mig stor utdelning, sex intervjuer, en utbildningsdag, en mötesobservation och två informationssamtal.

En liten enkät användes som komplement vid intervjuerna med ombuden och representanterna för intresseorganisationerna, för att få bakgrundsdata om respondenterna så som ålder, utbildningar och anställningar. Intervjuerna har skrivits ut ordagrant. Sedan har en induktiv tolkning gjorts av materialet. Det har inneburit att jag intuitivt utifrån mitt empiriska material försökt att finna mönster och relatera dem till teoretiska begrepp. Jag undersöker en ny organisation som slagit sig in på entreprenadverksamhet med professionella utförare och är intresserad av hur organisationen fungerar. För att förstå organisationen och tolka resultaten vände jag mig till några olika samhällsvetenskapliga teoribildningar (se avsnittet: Teorier och tidigare forskning). Reliabiliteten är svår att kontrollera för läsaren eftersom resultaten i kvalitativa studier påverkas av hur intervjuaren och respondenten har samspelat under intervjun samt vad intervjuaren valt att samla in för material. För att läsaren skall få en bild av hur respondenten beskrev sin arbetsvecka har jag valt att presentera den i citatform. Citaten som hämtats från intervjuerna är inte ordagranna utan har putsats till lite utan att betydelsen har förändrats. Av etiska skäl har namn på klienterna och andra kännetecken strukits. Dock har jag valt att använda namnen på organisationens företrädare, länsstyrelsens- och socialstyrelsens representanter, därför att personerna är vana och har befogenhet att uttala sig för sina respektive organisationer. De personliga ombuden omnämns som intervjuperson två, tre och fem. För uppsatsen är det inte av intresse att personifiera ombuden och inte heller vem som anser vad. Det skall påpekas att det är jag som har sammanställt arbetsveckorna i schematisk form. Ombuden själva hade kanske inte beskrivit det på samma sätt. Detsamma gäller ”modellen”. Jag har utifrån empirin sammanställt vad jag anser är utmärkande för PO-Skåne och deras verksamhet. Eftersom jag valt bort att göra intervjuer med klienterna så vet jag inte hur klienterna uppfattar det arbete som utförts. Men mitt intresse var att jämföra vad ombuden säger sig göra med vad organisationen säger att de gör. Jag valde även bort att intervjua socialnämnderna i kommunerna som är uppköpare. Däremot fick jag möjlighet att observera vad de anser under utbildningsdagen som anordnades på länsstyrelsen i Malmö.

Uppsatsens uppläggning

Kapitel II är ett försök att sätta in organisationen i ett begripligt historiskt och socialpolitiskt sammanhang. Den innehåller en översikt över hur frivilliga organisationer har förändrats med välfärdsstatens utveckling. Historiken om psykiatrins utveckling presenteras utifrån synsätt som vuxit fram med välfärdsstatens utbyggnad.

I kapitel III redovisas empirin. Kapitlet börjar med en beskrivning av socialstyrelsens och länsstyrelsens inställning till verksamheten med personliga ombud och en redogörelse för Ingvar Nilssons (2001a) pilotstudie av Kristianstadsmodellen. Sedan beskrivs PO-Skånes organisationsstruktur genom att presentera tillkomsten, målet med verksamheten och styrelseform. Ombudens arbetsroll visas genom presentation av tre olika arbetsveckor.

Kapitel IV innehåller en analys av ”modellen” och en slutdiskussion utifrån teorier och tidigare forskning.

TEORIER OCH TIDIGARE FORSKNING

Frivilliga organisationers tillkomst och mognad

För att förstå tillkomsten av PO-Skåne som är en ny frivillig organisation som valt att bli entreprenör åt kommunerna försökte jag sätta mig in i välfärdspolitikens och psykiatrins utveckling. När jag närmade mig organisationen fann jag att den var under utveckling och höll på att leta sig fram till en fungerande form. För att förstå utvecklingen som en ny frivillig organisation genomgår använder jag Lars-Erik Olssons (1998) modell. Modellen bygger på att organisationen genomgår tre olika faser för-fasen, tillblivelsefasen och mognadsfasen. *För-fasen* handlar om tiden före bildandet av förningen. Det krävs en förändring i samhället som leder till någon form av reaktion som missnöje eller intresse och att det finns resurser i form av människor, tid, pengar, kunskap och engagemang. Organisationen behöver en person med karisma men med två olika personligheter, entreprenöregenskaper som innebär att vara nytänkare och agitatoregenskaper som är att genom sitt engagerade tal och entusiasm marknadsföra och väcka människors intresse för frågan. *Tillblivelsefasen* handlar om bildandet av organisationen och tillsättning av interimstyrelse. I denna fas krävs det en person som vet hur styrelsearbete fungerar och som kan organisera människorna i föreningen. Demokratin och autonomin förändras under utvecklingen innan organisationen mognat och funnit sin egna struktur. I *Mognadsfasen*

existerar frivillig organisationen med sina specifika kännetecken. Olsson (1998) definierar en frivillig organisation på följande sätt: 1. Förfogar över kollektiva resurser. 2. Har medlemmar, som frivilligt har sökt sig till föreningen. 3. Har kontroll över organisationens resurser och aktiviteter. 4. Medlemmarna på olika positioner är utbytbara. Ledaren anses inte lika viktig längre och får stiga tillbaka något. Frivillig organisationen formas av både yttre och inre krafter vilka ledaren inte kan kontrollera på samma sätt som tidigare. Hur organisationen utformas beror på dess storlek, stora organisationer utvecklar ofta byråkrati och hierarki medan mindre förändras mindre.

Handikappolitiken idag

I välfärdsbokslutet (SOU 2001:56) betonas att det är rättighetsperspektivet som genomsyrar handikappolitiken idag. Detta perspektiv bygger på starka och aktiva individer med egen förmåga att tillvarata sina intressen. Att själv ha beslutande rätt över livsvillkor ställer samtidigt krav på att personen kan föra sin tala inför myndigheterna i samhället. Personer med långvariga psykiska besvär är den grupp som utmärker sig från andra eftersom personerna saknar förmåga att på egen hand överklaga myndighetsbeslut. Utredningen konstaterar vidare att denna grupp av personer har fått det sämre på grund av individualiseringen medan det minskat eller är oförändrat för andra grupper i samhället. Resultatet är att trots den stora satsning på människor med funktionshinder som genomförts under 1990-talet har personer med funktionshinder inte fått bättre levnadsförhållanden och inte närmat sig övriga befolkningen. Perioden har inte varit mer negativ för funktionshindrade men inte heller mer positiv än för andra grupper i samhället.

Olika typer av frivilligorganisationer

Meeuwisse och Sunesson (1998) delar in frivilligorganisationer i två olika grupper utifrån deras verksamhetsprincip. Den ena gruppen är "vi för oss organisation" vilka bildas och drivs av brukarna själva. Den andra typen är "jag för dig organisation" som delas in i tre olika grupper. Modell a är hjälp- eller välgörenhetsorganisationer. Modell b är differentierade organisationer som består av både brukare och professionella, dessa organisationer är beroende av offentligt stöd för att överleva. Modell c settlementrörelsen, organisationen startas av professionella som tar med brukarna för att de anser dem nödvändiga. RSMH beskrivs som en "vi för oss organisation" som bildades av patienter. Förbundet försöker vara en motkultur och baseras på öppenhet, solidaritet, kamratskap, anti-psykosmediciner samt intensiv kritik mot psykiatrin. Lokalavdelningarna försöker

skapa mötesplatser för medlemmarna. Deras dagverksamhet finansieras oftast av kommunerna i form av bidrag till lokalhyran. På riksnivå sker upplysnings- och kampanjverksamhet. RSMH är en välsedd organisation både av politiska partier och övriga i deras omgivning. Meeuwisse och Sunesson (1998) anser att det främst bero på respekt för de f.d. patienternas kamp men också sympati och deltagande. RSMH är en organisation med legitimitet och har idag etablerat ett gott samarbete med stat och kommunerna. RSMH ingår i den offentliga politiken samtidigt som organisationen kritiserar den. Detta eftersom RSMH är beroende av offentlig finansiering och att de får inflytande över offentliga reformer och verksamheter. Vidare bedrivs forskningsstiftelsen Humlan forskning inom området som kan ses som ett försök att uppnå större autonomi.

Expertbildning och professionalisering i frivillig organisationer

Meeuwisse & Sunesson (1998) anser att motstånd finns mot socialt arbete som utförs av annan än kommun och stat. Det handlar om avståndstagande mot det patriarkaliska fattigsamhället. Fattigsamhället där fattiga var utlämnade åt välgörenhet där den hjälpbehövande skulle tacka och bocka för sig. Istället eftersträvas generell och rättighetspräglad socialpolitik vilken inte står i motsättning till frivillig organisationer drift av socialt arbete utan mot privatisering och välgörenhet. Meeuwisse och Sunesson (1998) hänvisar till Lorentzen (1994) och Antman (red) (1993) som anser att frivilligorganisationerna ses som positiva idag, vilket hänger samman med välfärdsstatens kris. Därför lyfts frivillig organisationerna fram som ett alternativ och ses som mindre byråkratiska, anses kunna producera en billigare och flexibla service vilande på solidaritet. Denna integreringsprocess som utvecklas mellan kommun och frivillig organisationerna sätter igång en förändringsprocess i frivillig organisationerna. I USA har det gått så långt att frivillig organisationernas aktörer avkrävs professionell legitimation. Under begynnelseskedet är frivillig organisationerna öppna och flexibla men studier visar på att denna öppenhet och demokrati inte alltid består. Kooptering är ett begrepp som används för att beskriva förhållandet mellan myndigheter och frivillig organisationer. Genom att låta frivillig organisationerna få ingå i beslutsprocessen och eller genomföra uppdrag får myndigheterna tillgång till experterna i frivillig organisationen och samtidigt får myndigheten auktoritet inom området vilket ger myndigheten större respekt. Rörelsefriheten för organisationen kan bli inskränkt eftersom myndigheten förväntar sig att frivilliga organisationen skall förhålla sig lojal till dem under samarbetstiden. Denna situation kan leda till att frivillig organisationerna tvingas att bli serviceleverantörer och

sälja sin expertis istället för att vara på tryckare och ställa krav på myndigheterna. Då försvinner organisationernas autonomi och deras fria korporatism och frivillig organisationerna kan istället utvecklas till affärsföretag.

Samverkansmodell

I intervjuer med ledningen och med de personliga ombuden i PO-Skåne framkommer det att deras modell bygger på att klienten alltid skall vara i centrum och att det är viktigt att bygga upp ett förtroende mellan ombudet och klienten. För att beskriva deras modell använder jag Will Schutz (1997) FIRO-teori⁴ som bygger på att närmandet mellan människor är en process och för att få maximal utdelning måste man genomgå de tre faserna i utvecklingen. Schutz (1997) definierar grupputvecklingen i tre faser: tillhöra-, rollsöknings- och samhörighetsfasen. Utvecklingen sker genom att gruppen går igenom de tre faserna i rätt ordning men utvecklingen sker på samma sätt och är regelmässig. Schutz pratar om den ”mogna” och den ”omogna” gruppen. Den mogna gruppen klarar bra av en tillbakagång/kris och kommer snabbare tillbaka till tredjefasen.

Verksamhetsorganisering

Jag tar också hjälp av Jan Olsson, universitetslektor och Per-Hugo Skärvads (2000), docent i företagsekonomi. De beskriver hur man organiserar verksamhet så att man får en ”bra” organisation. Modellen utgår från vad de anser vara den vanligaste synen på vad som menas med ”bra”. Organisationen skall vara effektiv, bestå av arbetsglädje och vara ”lärande”. Effektiv genom att syssla med rätt saker, på rätt sätt och med rätt kvalitet. Arbetsglädje genom att medlemmarna är engagerade, känner delaktighet och tar ansvar samt tar egna initiativ för att förbättra verksamheten. Att ha förmåga att lära genom att lära av vad som händer och lära in nya arbetsmetoder och rutiner. Organisationen skall kunna anpassa graden av självständighet och styrning samt graden av decentralisering och centralisering till vad som krävs i en viss situation.

⁴ FIRO-teorin är utvecklad av psykologen Will Schutz. FIRO står för Fundamental Interpersonal Relationship Orientation. Denna metod har använts länge av konsulter i teamutveckling (Ekstedt & Jönsson, 1997; Schutz, 1997).

KAPITEL II

BAKGRUND OCH KONTEXT: VÄLFÄRDSSTATENS OCH PSYKIATRINS UTVECKLING

Medborgerliga rättigheter

Det socialpolitiska klimatet har betydelse vid bildandet av nya frivilliga organisationer. Velfärdsstatens utveckling kan ses utifrån det moderna medborgarskapsbegreppet som bygger på T H Marshalls indelning av rättigheter i tre grupper civila-, politiska- och sociala rättigheter (Midgley, 1997).

Barbro Lewin (1998) anser att den enskilde med funktionshinder har tagit steget ifrån att vara undersåte till medborgare i och med att människosynen i Socialtjänstlagen förändrats och nu betonar varje människas värde. Däremot har det politiska målet med LSS att stärka den enskildes civila medborgarskap genom att lämna paternalismen till förmån för autonomin inte alltid lyckats, i det offentliga. Lewin (1998) uttrycker socialpolitikens dilemma på följande sätt: Civila rättigheter är frihet från staten vilket kan tyckas vara det motsatta mot sociala rättigheter där frihet uppnås genom staten som också ger skydd från marknaden och ojämnheter som tillhör livscykeln. Sociala rättigheter vill ge en trygg ekonomisk bas och möjlighet till fullt deltagande i alla samhällsliga instanser för medborgarna. Politiska rättigheter beskrivs som makt över staten. Statens inblandning i människors sociala situation kan upplevas motsägelsefullt.

Frivilligsektorn

I USA har frivilliga organisationer och det offentliga samarbetat inom socialvård och hälsoområdet. Där har samarbetet inneburit att välfärdssatsningarna har skett genom att frivilligorganisationerna har utfört tjänsterna. I Sverige finns sedan länge ett visst samarbete inom kultur- och fritidssektorn men det har varit mycket sällsynt inom socialt arbete. Vidare så visar erfarenhet från USA att utkontraktering kan göra att frivilligorganisationerna ändrar karaktär och blir i större utsträckning professionaliserade. Lundström och Svedberg (1998) anser att denna tendens kan leda till att frivilligorganisationerna blir pressade till att driva serviceinsatser vilket i sin tur kan leda till att de intresseinriktade insatserna minskar. Medborgarrörelsen Independent Living startade i USA på 1970 - talet och kom till Sverige på 90-talet. Rörelsen vill skänka

makten till den enskilde själv och ta bort diskriminering, sjukdomsbilden, institutionerna och experterna. Målet är jämlikhet, assistans och gemenskap (Färm, 1999).

Attityder till frivilliga organisationer i Sverige

Dagens hållning till frivilligorganisationer som inriktar sig på socialt arbete bygger enligt Lundström och Svedberg (1998) på Alva Myrdals bok "Folk och familj" från 1944. Där framkommer att frivilligorganisationer inte behövs när staten har byggt ut välfärdssamhället. Vidare har forskningen förbisett frivilligsektorns betydelse vilket kan förklaras med ideologiska ställningstaganden från forskarna. Frivillig insatserna sågs som en rest från en gången tid och borde ersättas med professionella insatser. Först i början av 1990-talet skedde en förändring och den skedde fort. Nu var samhällsekonomi i gungning och den allmänna kritiken mot välfärdsstaten och framför allt mot hur den utformades var stor. Det utkristalliserades tre olika inriktningar: *Tillskyndarlinjen*, *motståndarlinjen* och den tredje ståndpunktlinjen. *Tillskyndarlinjen* var de som av ideologiska skäl var för frivilliga insatser för att de ville lyfta fram liberalismen. Deras föredömen var bl.a. USA och de ansåg att genom valfrihet och en mer personlig omsorg kunde valfriheten med privata och frivillig organisationer bli verklighet i Sverige. *Motståndarlinjens* debattörer kom ifrån socialdemokratin och de till vänster om den som ansåg att ökad satsning på frivilliga insatser skulle leda till en fortsatt demontering av välfärdsstaten och en återgång till traditionella könsroller vilket på sikt kunde leda till ett hårdare samhällsklimat. Den tredje ståndpunktlinjen företrädde främst av frivilligsektorns representanter men också av både liberaler och socialdemokrater. Denna linje såg de frivilliga organisationernas arbete som ett komplement men inte ersättning till offentlig välfärd. De argumenterade för att välfärdsstaten skall vara byggd på universalism med det yttersta ansvaret hos samhället. Resultatet av diskussionerna blev att *nyttoperspektivet* kom i centrum. Frågan kom dock aldrig riktigt upp på den politiska dagordningen (Lundström & Svedberg, 1998). Det närmaste ett ställningstagande som kom anser Lundström & Svedberg (1998) var i propositionen (1996/97:124) där det framhålls att frivilligorganisationerna gör ett utomordentligt arbete för de mest utsatta men i samma sammanhang sägs att det offentliga inte bör ge upp när det gäller de mest utsatta.

Psykiatrins historia

Psykiatrins historia kan delas in i olika faser. Den första fasen som varade ända fram till slutet av 1800-talet bestod av att gömma undan avvikande personer för att träna dem att bli

”normala” människor. Den andra fasen är medicinens framväxt och att söka biologiska förklaringar. Den tredje fasen var tron på Freuds psykoanalytiska metod. Idag finns alla modeller kvar och förekommer parallellt inom psykiatrin (Eliasson-Lappalainen, Meeuwisse & Sunesson 2000).

Den svenska psykiatrihistorien presenteras här i tabellform. Det som kan utläsas av tabellen är vid vilket årtal som olika lagar och reformer tillkom och vem som är ansvariga för att utföra dem. Efter tabellen följer en redovisning av de förhållningssätt som dominerat synen inom psykiatrin sedan 1960-talet.

Tabell 2.1 Historiska stolpar i psykiatrins utveckling.

Årtal	Förhållningssätt	Ansvarsnivå
1600 talet	”Dårar” spärrades in på hospital.	Staten i sista hand
1700 talet	Förvaring, fostran och gömma undan avvikande människor på hospital.	Staten i sista hand
1800 talet	Vansinnet börjar ses som en sinnessjukdom som kan behandlas av läkare.	
1900 talet	Utbyggnad av Mentalsjukhus	Staten
1940 talet	Vissa nya behandlingsmetoder	
1960 talet	Kritiken började växa från intellektuella och medborgar för att patienterna blev hospitaliserade och passiviserade.	
År 1967	Landstinget blev huvudman för avvecklingen av mentalsjukhusen.	Landstinget
1970 talet	Sektorisering. Utbyggnad av öppenvårdsmottagningar som skulle ta hänsyn till både medicinska, psykologiska och sociala behov.	Landstinget
År 1982	Ny socialtjänstlag som vidgade kommunens ansvar till att gälla ett gemensamt ansvar för vård och rehabilitering.	Landstinget/ Kommunen
År 1990	Psykiatriutredningen.	Staten
År 1993	LSS – Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade trädde i kraft år 1994. Kommunen får en viktig roll.	Kommunen

År 1995	Psykiatrireformen. Kommunens ansvar förtydligas.	Kommunen
År 1997	Lag om avveckling av specialsjukhus och vårdhem.	Landsting/ Kommuner
År 1999	Utvärdering av psykiatrireformen.	Staten
År 2000	Nationell handlingsplan för handikappolitiken.	Offentlig- och privat verksamhet
År 2000	Statsbidrag till kommunerna för uppbyggnad av personliga ombud.	Staten/ Kommunen
År 2001	”Ny” Socialtjänstlag. Rätt att överklaga beslut.	Kommunen

Källor: Färm, 1999; Grunewald 2000; Mallander, 1999; Meeuwisse, 1997; Nordström & Tunved, 1999; Prop. 1999/2000:79; Prop. 1992/93:159; SOU 1999:97

Normaliseringsprincipens frammarsch

Från slutet av 1960-talet fram till 90-talet skedde många och stora förändringar för funktionshindrade. Den så kallade normaliseringsprincipen blev styrande för socialpolitiken. Normaliseringsprincipen innebär att man skall förändra synen på människor med funktionshinder från att ha ansetts som avvikare/onormal till att se dem som ”vanliga” människor. Vad som är normalt kan bl.a. definieras som statistiskt mest förekommande eller möjlighet till att aktivt kunna delta i samhället samt genom att skapa föresättningar för dem att kunna få leva ett ” normalt liv” (Meeuwisse, 1997). Personer med funktionshinder blev mer delaktiga i välfärdsstaten, även om flertalet endast fick de sämsta platserna (Gustavsson, 1996). Johans Tveit Sandvin (1992) anser att Bank-Mikkelsen (1959) såg normaliseringen som ett mål medan Nirje (1969) såg normalisering som ett medel och en metod att uppnå ett bra levnadsmönster och levnadsvillkor för att få samma likhets- och rättighetsideal som övriga i välfärdsstaten. Enligt Per Holm (1994) förändrades normaliseringssynen från att ha varit inriktad på en vård- och omsorgssyn till en utvecklings- och inlärningssyn. Denna normaliseringssyn gjorde att ett skifte ägde rum, vilket resulterade i att vårdbiträden ersattes av socialpedagoger inom omsorgsverksamheten i Danmark och att Sverige förändrade vårdutbildningen till att bli omsorgsutbildning men fortsatte med vård och hälsotänkandet.

Kommunen ansvariga för alla kommuninvånare

När kommunerna tog över ansvaret för alla invånare innebar det att kommunerna började bygga upp nya verksamheter för psykiskt funktionshindrade. Det miljörelaterade synsättet började slå rot. Enligt detta synsätt uppstår handikappet i mötet mellan individen och miljön och det är miljön som skall förändras så att individen inte skall bli handikappad. Synsättet bygger vidare på normaliserings- och integreringsbegreppen och har funnits sedan 60-talet. Övergången till kommunerna medförde att staten har svårt för att göra uppföljningar och få reda på om kommunaliseringen blev en förbättring eller försämring för funktionshindrade. Kommunen är självstyrande och värnar om sin suveränitet (Färm, 1999).

Nerläggningen av institutionerna

Samhället skapade en fysisk integration genom avvecklingen av institutioner men den sociala integrationen har varit betydligt svårare att uppnå eftersom den sociala processen måste ha sin gång för att lyckas. Att bo i samma hus och handla i samma affär medför vissa kontakter men inga närmare bekantskaper uppstår (Gustavsson, 1996). Karin Sonnander (1996) betonar att människor måste vara medvetna om att det finns olika möjligheter för att kunna välja. Hon menar att det också beror på att människorna har olika förväntningar på livet och att människorna önskar utifrån vad som är socialt önskvärt. Funktionshindrades frigörelse började under 60 - talet men de har lång väg kvar att gå.

Medborgarskapsbegreppet

Personliga ombud är ett viktigt led i försöken att uppnå målen i den nationella handlingsplanen för handikappolitiken som tar ställning för en övergång från patientperspektivet till medborgarskapsbegreppet. Demokrati för alla skall genomföras genom *allas ansvar* och *ansvars- och finansieringsprincipen*. Samtliga har lika stort ansvar och det gäller både inom den privata och den offentliga sektorn. Ansvars- och finansieringsprincipen betyder att inga pengar kommer att vara märkta till genomförandet inom den offentliga sektorn. Varje beslut inom den offentliga sektorn skall ske utifrån genus och funktionshinder (Prop. 1999/2000:79). Det som betonas är ett tillgängligt samhälle för alla år 2010. Handlingsplanen för handikappolitiken är en utveckling av det miljörelaterade perspektivet som har målet att stärka den enskildes självbestämmande, inflytande och integritet och underlätta delaktighet samt jämlikhet i samhället. Handikapporganisationerna anser att tjänstemännen måste övergå till att bemöta alla

personer som medmänniskor/vänner. Detta mål bör innebära att handikappade blir accepterade som medborgare och att patientstämpeln kan tvättas bort.

KAPITEL III

REFORMENS TILLKOMST

Socialstyrelsen utarbetning av reformen ”Personliga ombud”

Regeringen beslutade i maj år 2000 att fortsätta med den nationella uppbyggnaden av verksamheter med personliga ombud. Någon ny lagstiftning blev det dock inte utan insatsen skall ses i förhållande till SoL § 21 och § 21 a som reglerar kommunens ansvar för uppsökande verksamhet, kartläggning av personer med psykiska funktionshinder samt att vid behov erbjuda insatser. Kommunen kan erbjuda verksamhet enligt SoL § 5 och § 6g som reglerar serviceskyldigheten och bistånd i annan form eller utöver försörjningsstöd, hjälp i hemmet och särskilt boende. Att få ett personligt ombud är ingen rättighet vilket medför att individen inte kan överklaga beslutet (Socialstyrelsen, 2000). Utvärderingen av den treåriga försöksverksamheten som pågick mellan år 1995 – 1998 visade att verksamheten gett klienterna en bättre social, psykologisk och psykiatrisk situation, minskad sjukhusvård, att ombuden varit framgångsrika med att hjälpa klienterna att få insatser enligt LSS och att klienterna själva värderade att de fått bättre vård och stöd (Socialstyrelsen, 1999:3).

I slutet av november år 2000 blev Socialstyrelsen klar med sitt uppdrag att ta fram villkor och förutsättningar för att kommunerna ska kunna bygga upp verksamheten med statsbidrag (Socialstyrelsen, 2000). RSMH och IFS hade representanter i socialstyrelsens beredningsgrupp som tog fram underlaget till beslutet. Chefen för PO-Skåne berättar att brukar- och anhörigorganisationerna uppvaktat regeringen för att försöka påverka fördelningen av statsbidragen så att hälften av beloppen skulle gå till intresseorganisationerna och hälften till kommunerna. Regeringen höll dock fast vid att kommunen skulle vara huvudman för verksamheten. Intresseorganisationerna fick dock igenom en stark skrivning i Socialstyrelsens (2000) meddelandeblad nr14 om att kommunerna med fördel kan upphandla tjänsterna från fristående brukar- och anhörigorganisationer. I meddelandebladet ”rekommenderas” kommunen att överlämna verksamheten till intresseorganisationerna. Länsstyrelsen fick uppdraget att ta emot och

bevilja ansökningarna. Socialstyrelsen skriver i sin motivering:

Erfarenheten har visat att intresseorganisationerna RSMH och IFS har bedrivit en värdefull verksamhet med personliga ombud på några orter i landet. Regeringens beslut innebär att kommuner som beviljas statsbidrag för verksamheten med personligt ombud kan överlåta driften av verksamheten till en entreprenör som kan vara en frivilligorganisation. Kommunen kvarstår dock som huvudman för verksamheten och som ansvarig för att redovisa, till länsstyrelsen/ Socialstyrelsen hur statsbidraget använts och hur verksamheten utvecklats. (2000, s 5)

Resultatet blev alltså att regeringen beslutade sig för att ge statsbidrag för nationell uppbyggnad av verksamhet med personliga ombud till kommunerna. Verksamheten är nu permanent. Statsbidraget är dock endast fastställt till år 2002. Verksamheten grundar sig inte på rättighetslagstiftning utan på möjlighet till insatsen enligt Socialtjänstlagen.

Den 4 december 2001 anordnade socialstyrelsen en utbildningsdag på länsstyrelsen i Malmö för de kommunala ledningsgrupperna för personliga ombud i Skåne. Ansvaret för reformen är uppdelad på två personer hos socialstyrelsen. Christina Bohman Karlsson ansvarar för utbildning av ledningsgrupper och nya personliga ombud. Utvärdering ligger på den andra tjänsten. Utvärderingsprocessen påbörjades redan från starten. Länsstyrelsen skall vara delaktig i utvärderingen, och de beräknas starta sin del under våren år 2002. Vidare påpekas att reformen är en kommunal angelägenhet och styrs av kommunen. Socialstyrelsen poängterade dock att kommunen ska se till att de personliga ombuden får en fristående ställning i kommunen och att intresseorganisationerna ska vara med i hela processen både med ansökan, rekrytering, anställning och vara representerade i ledningsgruppen. Bohman Karlsson hävdade i sitt framförande att just ledningsgruppen är den funktion som måste fungera för att de personliga ombuden skall kunna fungera i sin roll som mäklar/samordnare och advokat. Den röda tråden under utbildningsdagen var betydelsen av att ledningsgruppen har beslutsrätt så att de i sin tur kan ge klara direktiv och delegera arbetsuppgifter till de personliga ombuden. Konsultenten Ingvar Nilsson framhåller i en broschyr som diskuterades vikten av tydliga gränser och mandat:

/.../ erfarenheten säger att den avgörande organisationsfrågan för det personliga ombudet är den fristående och självständiga ställningen i förhållande till berörda myndigheter. Detta förutsätter tydliga gränser och mandat. Denna fråga är viktigare än val av juridisk organisationsform (Nilsson, 2001b, s 1).

Det framgick under utbildningsdagen att ledningsgruppen enligt Nilsson bör bestå av

personer med beslutsrätt från de olika myndigheterna i kommunen som socialtjänsten, vård och omsorg, arbetsförmedling och försäkringskassa, psykiatri i landstinget samt av representanter från brukar- och anhörigföreningarna RSMH och IFS. Gruppen har till uppgift att ge det personliga ombudet ett tydligt uppdrag, tydliga mandat och frihetsgrader, tydlighet i ställning i förhållande till andra aktörer, förankring i berörda organisationer samt tydlig ledning.

Nilsson (2001a) har på uppdrag av socialstyrelsen gjort en pilotstudie av den personliga ombudsverksamheten i Kristianstad. För att beskriva den arbetsmodell som används i Kristianstad tittar han på tre olika faktorer: hårda fakta, mjuka fakta och institutionella ramar. Hårda fakta delas in i *metodik* med arbetssteg och arbetsprocesser, *konkreta arbetsredskap* såsom lathundar, blanketter, sekretessmedgivande samt *rutiner för kontakt och uppföljning*. Mjuka fakta är de *grundläggande värderingarna och synsätten* och medvetna eller omedvetna *teoretiska modeller* som används i verksamheten. De institutionella ramarna är *organisationen, spelregler och ledningsstruktur*. Nilsson anser att han efter 10-15 års arbete med gränsöverskridande aktiviteter⁵ sett att de metoder, modeller och synsätt som tillämpas i framgångsrika projekt ofta är mycket genomtänkta men att ord saknas på vad man gör, vilket överensstämmer med resultatet i Kristianstad. Enligt Nilsson har Kristianstad en fungerande modell men han säger att den inte kan kopieras i sin helhet eftersom den är lokalt anpassad. Dock anser han att de bästa bitarna bör kunna användas. En av dessa är den s.k. C4-modellen. Det är en samverkansmodell som styr samverkan mellan de offentliga myndigheterna och intresseorganisationerna. Nilsson (2001a) menar också att ledningen måste bli tydligare och besluta hur ledningsarbetet skall fungera så att organisationen skall kunna utvecklas till en framgångsrik organisation med uthållighet för att kunna utvecklas och överleva.

För att markera vikten av att rätt personer anställs som personliga ombud presenterade Nilsson under utbildningsdagen följande liknelse; Det kan sägas finnas två olika sorters människor. De som är som ”kaniner” (stora öron) och de som är ”krokodiler” (stor käft). Att vara lyhörd är en av de egenskaper som krävs för att lyckas som ombud. Det går inte att göra sig impopulär i kommunen och vårdorganisationer utan det gäller att på ett tydligt, bestämt och genomtänkt sätt hävda klientens rätt.

⁵ Med gränsöverskridande aktiviteter menar Nilsson (2001a) olika projekt som genomförts bl.a. Farstaprojektet, Flen & Vinkåker.

Länsstyrelsens roll för reformen i Skåne län

Länsstyrelsen i Skåne har gjort fördelningen av statsbidraget till kommunerna i Skåne. Det viktigaste kravet för att få ansökan om verksamhet med personliga ombud beviljad uppgavs både på utbildningsdagen och i intervjun med tf socialdirektören på länsstyrelsen vara att det finns en samverkansplan som är förankrad av de olika förvaltningarna i kommunen och att samverkan sker med primärvården, psykiatrin, arbetsförmedlingen och försäkringskassan för att få en helhetsbild av klienterna.

Det viktigaste kravet för att ansökan skall beviljas är att ha en plan som är förankrad i samverkan med olika huvudmän, typ att man har diskuterat med olika förvaltningar inom kommunen men också att samverka för demokrati med primärvården, psykiatrin, arbetsförmedling, försäkringskassa. Just för att de skall ses utifrån helheten i sitt liv. Kommunen skall ha en samverkansplan (Intervjuperson 4)

Enligt länsstyrelsens tf socialdirektör Bo Lang⁶ var det av Skånes 33 kommuner bara sex kommuner som inte ansökt om statsbidrag för verksamhet med personliga ombud. Dessa kommuner hade lämnat olika anledningar till varför de inte tänkte starta verksamhet med personliga ombud. En kommun ansåg att de inte hade några personer med allvarliga psykiska funktionshinder. Andra sa att de inte litade på att statsbidragen kommer att förstås utan att reformen kommer att bli en kostnad för kommunen. I Skåne finns det två utföraremodeller. Den ena modellen är drift i kommunal regi och den andra i entreprenadform av PO-Skåne. Den 31:e december år 2001 var tre ombud verksamma genom PO-Skånes räkning för Lund, Lomma och Helsingborgs kommuner. Kristianstad kommun hade tre ombud anställda och hade varit ingång sedan hösten år 1999. Landskrona kommun köpte under försöksverksamheten tjänsten av PO-Skåne men har nu ett personligt ombud som är anställd av kommunen.

Bo Lang berättar att personliga ombud behöver frihet att arbeta för att kunna försvara sina klienter vilket han anser går att åstadkomma både genom kommunal anställning eller genom anställning av entreprenör:

Alltså vad som är viktigt är att det personliga ombudet ska ha frihet att arbeta och försvara sin klient och sin verksamhet och inte regleras av kommunal organisation. De skall vara fristående och frigående. De som jag har kontakt med i Skåne är frigående och de är ofta då inne under överförmyndarens kansli men så

⁶ Bo Lang ansvarade tidigare för verksamheten med personliga ombud i Kristianstad kommun

är det de som finns under socialtjänstens öppenvård. Det här handlar enbart om att administrera dem och arbetsmiljörelaterade frågor som arbetsledning och dylikt (Intervjuperson 4).

Vidare poängterar Bo Lang att ”intressekonflikten” är en myt. Intressekonflikten existerar inte eftersom ombudet skall vara fristående och alltså alltid stå på klientens sida och ska därför inte hamna i en konflikt där ombudet behöver ta ställning för kommunens verksamhet framför klientens behov.

Det är en myt därför att det personliga ombudet är genom sin tjänst och på de grundval som jag tidigare sagt och genom samverkansavtal fristående. Det finns för och nackdelar med detta, risken när man kommer in i en intresseorganisation som styr är att man blir mer ett kamratstöd och det var inte det som var syftet med reformen (Intervjuperson 4).

Den viktigaste uppgiften för de personliga ombuden är enligt Bo Lang att få myndigheterna att arbeta för klienternas bästa. Vem som är arbetsgivare skall inte påverka de personliga ombudens arbetsuppgifter. Däremot anser socialdirektören att det krävs att ombuden är tillgängliga och arbetar under kontorstid.

Vi har samma krav på de som anlitar PO-Skåne som kommuner som driver verksamheten. Sen hur PO-Skåne organiserar sin verksamhet det är upp till PO-Skåne, det lägger vi oss inte i. Däremot så tycker vi det är viktigt att det huvudsakliga uppgiften för personliga ombudet är att få andra myndigheter att verka och det vill till att man är tillgänglig och inte jobbar utanför kontorstid helt och hållet. Det är kanske mer så att ombuden i PO-Skåne har annorlunda arbetstid och flexitid än de kommunala (Intervjuperson 4).

Bo Lang uppger att Länsstyrelsen från år 2002 kommer att arbeta intensivt med tillsyn av verksamheten. Tillsynen skall ske med olika uppföljningsinstrument så som enkäter och intervjuer. Planeringsnivån skall granskas för att se om kommunerna följer sin planering och om de uppnår de mål de satt upp för sin verksamhet. Länsstyrelsen kommer att söka upp människor och göra intervjuer för att se att den enskilde verkligen får den hjälp och det stöd som reformen avser. Länsstyrelsen har stora resurser för uppföljning och utvärdering. Länsstyrelsen skall också medverka till uppbyggnad av nätverk för samarbete mellan till de personliga ombuden och att hjälpa till vid igångsättning av nya utbildningar. Länsstyrelsen kommer att bedriva arbetet i nära samarbete med distriktsordföranden för IFS och RSMH i Skåne. Ordförandena kommer att var med i allt arbete, både vid prioriteringar och fördelning av pengar till ombudsverksamheten. Vidare berättar socialdirektören att länsstyrelsen tycker att det är bra att det finns två olika driftsformer i Skåne, vilket medför

att man kan jämföra dem i utvärderingen.

FÖRENINGEN PO - SKÅNE

Bildandet av föreningen personliga ombud i Skåne

PO-Skåne bildades den 22 juni år 2000 av representanter från RSMH:s- och Schizofreniförbundets lokalföreningar i Skåne och representanter från RSMH- och IFS-distrikten i Skåne. I intervjuerna framkommer att moderorganisationerna gick ut till sina medlemmar och frågade om de ville ställa sig bakom bildandet av en ny organisation. När förslaget presenterades för lokalföreningarna lyftes målet med verksamheten fram och föreningarna kunde enas. Att klienternas perspektiv har en framträdande roll är viktigt både för brukar- och anhörigföreningarna. Organisationen har inget vinstintresse och är inregistrerad som en ideell förening och som sådan är den momsbefriad (PO-Skåne, 2000). Chefen Harald Wilhelmsson betonar att pengarna går till verksamheten ” *..det läcker inte pengar i vår organisation någonstans eller någonting utan pengarna är kvar och skall förbrukas enligt stadgarna*”. Föreningens syfte är följande enligt § 2 Ändamål i Stadgarna för PO-Skåne (2001a):

Föreningen är en ideell förening vars ändamål är att ge personligt stöd åt psykiskt funktionshindrade genom personliga ombud. Ett personligt ombud har ett ansvar att ge stöd och personlig rådgivning och tillsammans med den psykiskt funktionshindrade ansvara för att olika samhällsinsatser samordnas. Föreningen står öppen för att ha huvudmannaskap för andra liknande verksamheter (s 5).

Wilhelmsson framhåller tre anledningar till bildandet av föreningen:

- Att det hade funnits en försöksverksamhet som drivits av RSMH:s råd
- Att man inte ville att erfarenheten som gjorts på klient, brukar- och anhörignivå skulle försvinna
- Att man med fristående personliga ombud ville skapa ett alternativ

Lars Boberg representerar anhörigsidan och berättar att han är övertygad om att anställning av personlig ombud genom en ideell förening är väldigt bra. Han berättar att fördelen med modellen är att alla de som är ”*kronsikt rädda för att gå till socialtjänsten*” nu har ett alternativ att vända sig till.

Föreningen tog den 1 augusti år 2000 över försöksverksamheten som RSMH Skåne hade

bedrivit sedan år 1995. I och med övertagandet sökte föreningen tillstånd från Allmänna arvsfonden att få fortsätta använda tilldelade fondmedel. Föreningen fick klartecken och kunde därmed anställa de två ombud som tidigare arbetat i försöksverksamheten. När fondmedlem var slut gjorde föreningen en ny ansökan till Allmänna arvsfonden men kunde då inte få medel på grund av att fonden inte behandlade ansökningar från föreningar som existerat kortare tid än ett år. Däremot förklarade regionföreningarna för RSMH och IFS sig villiga att ansöka om medel för föreningens räkning. Genom beviljat anslag till moderorganisationerna kunde föreningen fortsätta att driva verksamheten, dock med ett ombud (Uppgifter av intervjuperson 1, 5 och 6).

Arbetsordning och styrelsesammansättning

Årsmötet är det högsta beslutande organet i föreningen. Ordinarie årsmöte hålls en gång om året och då väljs ledamöter för två år. Hälften av ledamöterna väljs ena året, de andra vid nästa årsmötet. På detta vis byts endast halva styrelsen ut åt gången. Ordförande väljs för ett år. Varje IFS och RSMH lokalavdelning i Skåne har rätt till ett ombud med vardera en röst. IFS- och RSMH distriktsavdelning har rätt till fem ombud och var har därmed fem röster per distrikt. Styrelsen och revisorerna har yttranderätt men ingen rösträtt på årsmötet (PO-Skåne, 2001a).

Styrelsen består av ordförande och sex ordinarie ledamöter med sex ersättare. Av styrelsens sex ledamöter skall tre representera vardera förening RSMH och IFS. Årsmötesombuden har rätt att välja in vem de vill, alltså kan de teoretiskt sett välja in en person som inte tillhör deras förening och inte är brukare eller anhörig (PO-Skåne, 2001a).

Styrelsearbetet består av marknadsföring och att skapa kontakter som kan leda till nya uppdrag för föreningen samt att skaffa fram pengar till verksamheten. Lars Boberg framhåller *”att det varit tufft i flera omgångar”*, vilket inneburit att styrelsearbetet har handlat om att få organisationen att överleva.

Harald Wilhelmsson var ordförande i föreningen och tillika chef med arbetsledaransvar till och med det extra årsmötet den 17 december 2001. Det extra årsmötet valde att dela på ordförandeskapet och chefskapet för föreningen. Wilhelmsson är idag ansvarig chef för PO-Skåne. Han har en lång erfarenhet av socialt arbete som sjukhusdirektör och han deltog i psykiatriutredningen. Hans erfarenhet gjorde att han blev tillfrågad om att bli ordförande

och personen utåt när föreningen bildades. RSMHs representant i styrelsen Lennart Johansson berättar att flera års erfarenhet har visat att organisationer behöver experter för att få tyngd bakom sina förslag, därför var det en person med expertkunskaper som söktes (Intervjuperson 5). Från början hade föreningen inte råd med en anställd chef, men nu när antalet ombud blivit fler anställer föreningen en chef.

En av anledningarna till att skilja på ordförande- och chefskapet handlar om förhållandet till kommuncheferna. Wilhelmsson anser att arbetsuppgifterna inte är förenliga eftersom chefen måste kunna möta sina samarbetspartner i kommunerna på samma nivå och kunna säga att det är jag som är chef för PO-Skåne och driver verksamheten och ansvarar för personalen. Att driva föreningens talan och söka nya uppdrag är däremot ordförandens och styrelsens roll (PO-Skåne, 2001b).

Till ny ordförande valdes Lars Boberg. Lars Boberg är tillika ekonomiansvarig och representerar IFS i PO-Skånes styrelse. Boberg är ersättare i IFS-Skåne, ordförande för IFS Nord Västra Skåne samt aktiv i RSMHs lokalavdelning i Landskrona. Boberg anser att IFS idag har lyckats få gehör av psykiatrin men att kommunikationen med kommunerna precis har börjat, eftersom anhöriga tidigare var osynliga och inte existerade i kommunal verksamhet. Boberg vill försöka få organisationerna IFS och RSMH att närma sig varandra:

Jag har en fot i RSMH också, därför att jag tycker att jag vill försöka närma de här båda organisationerna till varandra. Det är samma frågor som ställs, om de sedan skall ses ifrån anhörig- eller brukarsidan det spelar egentligen ingen roll.

Boberg anser att ett dilemma kan vara att brukarföreningen är kritiskt inställd till psykofarmaka och driver de frågorna hårt men att IFS som organisation inte är emot mediciner. Boberg påpekar att han inte delar sin organisations syn på mediciner. Medlemmarna i IFS är enligt honom livrädda för att man skall plocka bort för mycket mediciner. Han anser att anhörigas rädsla måste ses utifrån vad som händer när en medlem i familjen blir sjuk och det sociala umgängesmönstret förändras. När personen blir omhändertagen av sjukhuset är mediciner det som erbjuds och närstående får en första chans att slappna av. Boberg anser att ett nytt synsätt börjat växa fram och spridas inom IFS. Det idag dominerande synsättet bygger på att det kanske krävs lite medicin i början men framför allt att det krävs att personen/patienten ses i sitt sammanhang och utifrån sitt sociala nätverk.

RSMHs representant i PO-Skåne är Lennart Johansson som även är vice ordförande i RSMHs distriktförening i Skåne, arbetar på RSHMs hotell i Helsingborg och är med i lokalföreningen i Klippan samt arbetar med konflikthantering för RSMH i södra Sverige. I Skåne finns 11 lokalavdelningar inom RSMH som alla driver olika typer av ideell brukarverksamhet. Lennart Johansson är medveten om att brukar- och anhörig perspektivet kan kollidera men han säger *”Att här har det fungerat. Kanske tänker vi mer på den vi för talan för. Det går alltid att resonera. Det handlar om att ge och ta”*. Han berättar vidare att han själv har fått kämpa för att bli accepterad i RSMH eftersom han själv inte har ett förflutet som brukare. Efter sina 18 år i föreningen anser han att han vet vad det innebär att vara psykiskt sjuk men att han aldrig kan sätta sig in i hur det känns, för att kunna det krävs att man själv har varit med och upplevt psykisk sjukdom.

I styrelsen ingår också en verksam psykiatriläkare. Psykiatriläkaren är den som har psykiatrihandledning till de personliga ombuden i PO-Skåne. Lars Boberg ser det som en förmån för föreningen att han både träffar de personliga ombuden och patienter i sitt dagliga arbete. Även psykiatriläkaren är handplockad för uppgiften i föreningen. Han var med som projektledare under försöksverksamheten (Intervjupersoner 2, 5 och 6).

Avtalsskrivning med kommunerna

Det var först efter att organisationen PO-Skåne bildats som regeringen beslutade att endast kommunerna kunde söka statsbidrag. Det medförde att föreningen fick inrikta sig på att lämna anbud till kommunerna och därigenom försöka att få tillstånd avtal för att kunna driva entreprenadverksamhet. I intervjuerna framkommer att PO-Skåne försökte påverka så mycket de kunde för att frivilliga organisationer skulle bli ett alternativ till kommundriven verksamhet och kunna söka medel direkt av socialstyrelsen istället för att behöva vända sig till kommun. Wilhelmsson berättar att de tvingades att acceptera regeringens beslut. Att behöva vända sig till kommunerna vilket innebär framförallt att det krävs mer arbetsinsatser.

I november år 2001 var avtal skrivna med Lund, Lomma och Helsingborgs kommuner och tre ombud var anställda och igång och drev ombudsverksamhet. Avtal skrevs med Malmö kommun i slutet av november. Detta avtal innebär att 8 ombud skall anställas och börja sin verksamhet i början av år 2002. Lennart Johansson anser att i och med att föreningen tog hem kontraktet med Malmö kommun så *”kommer hela kartan att förändras”*, föreningen

har något att referera till som han tror kommer att medföra att intresseorganisationernas medverkan och utförarverksamhet kommer att öka. Konceptet som byggs upp i Skåne har köpts av Göteborg men där är man ännu bara i förberedelseskedet (Intervjuperson 1 och 5).

I avtalet mellan PO-Skåne och kommunen regleras vilka medborgare som skall få stöd och hur stödet skall utformas, vem som skall besluta om vem som skall få stöd av personliga ombud, verksamhetsmålet, ekonomi, personalansvar, uppföljning, information, avtalstid samt tvistehantering mm. Avtalstexten varierar lite från kommun till kommun. Jag har valt att utgå ifrån avtalstexten som skrivits med Lomma kommun (2001). För att få stöd av personliga ombud krävs förutom att personen har långvarigt och allvarligt psykiskt funktionshinder att personen är bosatt eller är mantalskriven i kommunen. Hur det personliga ombudet och organisationen skall verka regleras i avtalets § 3 Omfattning:

Det personliga ombudet skall främst verka för:

- Att psykiskt funktionshindrade får service, stöd, vård och rehabilitering som de behöver och har rätt till,
- Att med varje enskild klient upprätta en individuell plan för de åtgärder som individen vill uppnå och som behövs för att förverkliga detta,
- Att hjälpa klienten att ansöka om insatser hos de myndigheter och organisationer som kan ge den service, stöd, vård och rehabilitering som individen behöver,
- Att ge varje klient ett professionellt och medmänskligt stöd även utanför kontorstid,
- Att utifrån klientens önskemål samordna insatser från myndigheter och organisationer,
- Att genom uppsökande verksamhet fånga upp behov av service, stöd, vård och rehabilitering hos "särskilt svårtillgängliga" personer som inte själva söker hjälp.

PO-Skånes personliga ombud utgår från klientens självbestämmande genom egna val, prioriteringar och de egna resurserna och försöker hitta sammanhang och insatser i samhället där dessa kan utvecklas. Ombuden arbetar uttalat som klienternas ombudsman som genom egna insatser och förmedling av andras insatser ger ett stöd som gör att klienten kan nå sina uppsatta mål.

Nya klienter kan aktualiseras till PO-Skåne genom

- Egen anmälan.
- Aktualisering av anhöriga.
- Aktualisering av psykiatrin.
- Aktualisering av socialtjänsten.
- Aktualisering från RSMH eller IFS-medlemmar inom Skåne.
- Uppsökande verksamhet genom PO-Skåne.

PO-Skåne beslutar själv anta nya klienter för stöd från organisationen. PO-Skåne skall bedriva uppsökande verksamhet för nya klienter. Den uppsökande verksamheten skall vara uthållig och syfta till att få kontakt, upprätta en kommunikation, uppnå en relation och en dialog med den enskilde.

PO-Skåne skall föra väntelista för nya klienter.

PO-Skånes personliga ombud, som arbetar heltid, skall normalt arbeta med ca 15 klienter. (Lomma kommun, 2001, s 1)

Chefen för PO-Skåne anser att målen är konkreta och går att mäta. Målen redovisas i § 4 Verksamhetsmål:

Målen för PO-Skånes ombud är

- att kunna bidra till individens återhämtning och att medverka till att individen upplever ett ökat inflytande/ en ökad kontroll över sitt eget liv,
- att skapa förutsättningar för ett eget självständigt liv med så lite professionell hjälp som möjligt,
- att göra det möjligt för individen att återta sin roll i samhället,
- att förbättra individens livssituation.(Lomma kommun, 2001 s 2)

Finansieringen regleras i § 6 och består av ett belopp som kommunen månadsvis betalar ut till föreningen PO-Skåne. Beloppet förhandlas fram och ligger något högre än statsbidraget som utbetalas till kommunen. Kommunen ansöker om statsbidrag och statsbidraget tillfaller berörd kommunen.

Personalpolitiken regleras i 7 § och innebär att gällande lagar, författningar och kollektivavtal skall följas och att PO-Skåne ansvarar för att personalen har en adekvat utbildning och får kontinuerlig fortbildning samt att en tystnadsförbindelse upprättas.

Redovisningen till kommunen skall enligt § 8 ske genom en årlig verksamhetsberättelse som skall beskriva verksamheten och uppnått resultat. Organisationen binder sig att fortlöpande registrera verksamheten så att uppföljning och utvärdering kan göras av verksamheten. Wilhelmsson berättar att inrapportering av antal timmar per klient och aktivitet sker av respektive ombud till honom. Han gör sedan en sammanställning. Kommunen kan på begäran få uppgifter om personerna som har personliga ombud om det inte skadar relationen eller dialogen mellan klienten och det personliga ombudet. Chefen gör då en avvägning i samråd med ombudet. PO-Skåne har tagit ställning för att inte själva göra någon utvärdering av arbetet. Wilhelmsson anser att det i utvärderingen av försöksverksamheten som gjort av både RSMH och socialstyrelsen klart framkommer att

personliga ombud gör ett bra arbete.

Vi har tagit ställning till att inte själva utvärdera verksamheten. Vi har inte den uppgiften att utvärdera oss själva. Om någon vill utvärdera personliga ombudsreformen skall det läggas ut beställningar från socialstyrelsen. Vi skall kunna redovisa vad vi gör och vi skall kunna redovisa hur klienterna förändras men vi skall inte kunna utvärdera samhällseffekterna utav det här. Det är inte vår uppgift. Vi vet ju. Försöksverksamheten utvärderades och vi vet ju att den har effekt om vi gör si och så har den effekt. Om någon inte tror att det inträder om man kör i full skala får dom beställa utvärderingar och så får vi medverka genom att samla in data och leverera data men det är inte vår uppgift att analysera och värdera, det blir orimligt att göra det. (Intervjuperson 1)

Avtalen är tidsbestämda enligt § 9 och skall omförhandlas fyra månader innan de träder ur kraft för att eventuellt arbete med att avsluta eller överföra klienterna till andra instanser ska kunnas göras så bra som möjligt.

PROFESSIONELLA OMBUD

Anställning

Föreningen rekryterar personal via arbetsförmedlingens platsjournal och i dagspressen. Styrelsen har utsett en rekryteringsgrupp som ansvarar för rekrytering och anställning. Gruppen består av både styrelseledamöter och ombud, vilka i samråd enas om vem som skall anställas. Alla anställs på sex månaders provanställning för att båda parter skall kunna känna sig för om arbetet är rätt för personen. Wilhelmsson uppger att även om det är svårt att hitta rätt person så ger det sig alltid efter ett tag om den som anställdes är rätt person för uppgiften.

Vi är ganska osäkra på vem vi skall anställa. Alla säger att det är deras dröm att jobba med det här men ändå vet vi att det inte är så./.../ De skall alltså på ett fast men okontroversiellt sätt hävda klienternas intresse (Intervjuperson 1).

Vidare framhåller Wilhelmsson att det är två saker som är särskilt viktiga men också svåra för ombuden; att få kontakt och skapa förtroende samt att lyckas att hävda klienternas intressen för handläggarna i kommunerna och psykiatrin:

Det finns två saker som är särskilt svåra för dem. Det ena är att knyta an till klienter som är udda och säregna människorna. Vi brukar säga: Om du inte klarar av att sitta i en lägenhet och dricka kaffe en gång i veckan där strömmen har varit

avstängd i åtta månader och innehavaren kokar all sin mat på spritkök på köksbordet skall du ha ett annat jobb. Då passar du inte som personligt ombud om du bara ser det som en belastning och inte som en möjlighet i situationen. Du löser inte det här med strömmen på kort sikt. /../ Det andra som de har misslyckats med är att kunna hävda klienternas intresse gentemot myndigheter och vårdorganisationer. Det gäller att ombudet vet vad som skall göras på ett okontroversiellt sätt men ändå mycket fast sätt. Vi backar inte för myndigheter och vårdorganisationer. (Intervjuperson 1).

I platsannonseren där PO-Skåne söker åtta ombud till Malmö kommun krävs bland annat att den sökande skall kunna upprätta kontakt och varaktig relation med svårt psykiskt sjuka/funktionshindrade, skall ha en teoretisk utbildning, kännedom om psykisk sjukdom och om lagarna SoL, HsL, allmän försäkring och att egen erfarenhet av psykisk sjukdom inte är något hinder, (se bilaga 5). Egenskaper som uppges granskas vid rekryteringen är den sökandes värderingar, karaktärsenskaper, människosyn och engagemang (Intervjuperson 1, 5, 6, 7). I utvärderingarna av försöksverksamheten har det inte framkommit att någon speciell utbildning eller erfarenhet är bättre än någon annan, och att det först efter några veckors arbete märks det vem som passar och inte passar (Socialstyrelsen 1999:3). IFS representant anser att den viktigaste egenskapen är att ombudet kan skapa en relation med psykiskt funktionshindrade, annars kan ombudet inte göra ett bra arbete.

Den enda möjligheten för det personliga ombudet att göra någonting bra är ju att få en relation med den psykiskt funktionshindrade. Det kräver alltså social kompetens och kunskap om lagar och förordningar så man kan lotsa en som är svårt handikappad i de här situationerna rätt. För den personen saknar som regel fullständig förmåga att tala för sig själv och har väl möjligen blivit bränd av att inte nå fram när han någon gång har vågat uttala behov om hjälp. Bränns man ett par gånger så kommer man inte tillbaks. Det gör man inte. Då sluter man sig inom sig själv och då gäller det att plocka fram människan och behoven och se vad den här människan har för potens i sig. Kanske hitta den personens friska bita. Friska bitar har vi allihopa. Även om det för den oinvigde kan låta som det inte finns någonting att ta fasta på och det måste man kunna lyssna in. Det krävs alltså väldigt mycket av personen som sådan. Sen är en bra utbildning ett plus och kunskap om lagar och förordning och så vidare. Kanske en högskoleutbildning, kanske en bakgrund inom psykiatri men det är inte säkert att det är bra, det är inte givet. Det är mycket dubbelt. För man kan ha med sig fördomar från förr, 15 eller 20 år sedan, som inte alls är bra. Därför handlar det väldigt mycket om att nogra titta på personen (Intervjuperson 6).

RSMHs representant framhåller att det viktigaste är att ha ett ”mänskligt hjärta och förstå människor”. Vidare framkommer att RSMH inte driver högskoleutbildning som något krav

men att föreningen är för att höja arbetets status och eftersom det är många med högskoleutbildning som söker anställs högskoleutbildade i första hand.

Etiska normer

Förutom anställningsavtalet måste den anställde skriva under föreningens etiska normer. De etiska normerna består av 15 olika punkter. Den första punkten är att arbetet skall utgå ifrån klienterna och deras egna vilja att leva sitt liv och att klienterna ska själva besluta över sitt handlande. Normen reglerar även tystnadsplikten och sekretessen samt anmälningsplikten som står i 71 § SoL och som gäller underårigas skydd och missförhållanden i verksamheten. Alkoholföräring har en egen punkt, där står inskrivet att ombudet inte får ha kontakt med klienterna, anhöriga eller andra personer/myndigheter när de förtärt alkohol. Inga journaler får förekomma och alla anteckningar tillhör klienten men bör förvaras hos ombudet. Ombudet måste ha klienternas fullmakt för att företräda klienten inför myndigheter. (PO-Skåne, 2001b).

VERKSAMHETSMODELLEN

Ledamöterna i PO-Skåne anser sig vara ensamma om sin modell vilken bygger på erfarenheter som gjordes under försöksverksamheten samt de erfarenheter som brukare och anhöriga som tillhör RSMH och IFS besitter. I intervjuerna framkommer att föreningen ansåg att behovet var stort av en organisation som inte låter de *professionellas* anställningsform och arbetsuppgifter vara styrande som inom den offentliga verksamheten utan att klienten får vara i centrum. Wilhelmsson anser att professionaliseringen har skett på bekostnad av klienternas behov:

Det här har skett på klienternas bekostnad. Det är maktförskjutning som skett till förmån för personal och lösningar för personalen på personalens villkor till nackdel för klienterna. Det var också en allmän erfarenhet att dom som varit utsatta för psykiatriskvård och kroniska långvariga psykiska sjukdomar har träffat en oändligt antal företrädare för myndigheter och vårdorganisationer och alla har vetat vad det var för fel på dig och alla har vetat vad du behöver och det har utvecklats en passivitet. Där den gamla traditionella patienten säger ja men har ingen tanke på att han menar det utan det är alltså ett system som kräver att man säger ja och så gör man något helt annat. Vad vill då patienten/klienten? Det är det ingen som har frågat. Nu har vi sagt att nu skall vi inte göra som de andra för då blir det ju samma skit igen. Vi har gjort en modell som bygger på klienterna (Intervjuperson 1).

Samarbetet med kommunen och övriga instanser beskrivs av chefen för PO-Skåne som ointressant. Det är kommunens ansvar att samarbeta inom kommunen och med psykiatrin. Wilhelmsson anser att ombuden enbart skall ägna sig åt att företräda klienterna. Det är styrelsen som väljer klienter om ombudet är osäker om personen tillhör gruppen. Två grupper av klienter väljer PO-Skåne bort. De som är kriminella och de som använder preparat som är kriminaliserade i Sverige. För att klienterna skall kunna vara i centrum har man valt att inte ha en traditionell arbetstidsförläggning, valt bort kontor, utvecklat en arbetsmetod som bygger på processens betydelse, och funnit ett eget sätt för att kontrollera arbete. De sex områden som PO-Skåne anser sig vara ensamma om presenteras i det följande:

Klientinflytande

Klientinflytandet finns i valen. Processen skall tillåtas ta sin tid och vara styrande i kontakten mellan ombudet och klienten. Det är klienten som ska ta ställning. I organisationen finns människor med olika grad av knytning till organisationen. Man kan urskilja tre olika faser:

1. Väntelistan
2. Klient
3. På väg bort

Den första fasen är när det personliga ombudet eller organisationen har fått reda på att en person kan behöva ett personligt ombud. För att komma på väntelistan krävs att personen träffar ett ombud och att ombudet uppfattar att personen tillhör målgruppen. För att gå över och bli klient krävs att personen och ombudet träffats minst tre gånger och att klienten gjort ett aktivt val *”Jag vill att du blir personligt ombud för mig”* (Intervjuperson 1). När ombudet har gett den hjälp och stöd som klienten behöver är det dags att avsluta kontakten och låta klienten stå på egna ben. I intervjuerna framkommer att denna fas får ta tid och inte får avbrytas från den ena dagen till den andra, processen anses som lika viktig som målet.

Val av klienter

PO-Skånes styrelse väljer ut vem som får bli klient. När ombudet får kännedom om en person som någon tycker behöver hjälp eller som själv hör av sig träffar ombudet personen och bildar sig en uppfattning och lämnar sedan frågan vidare till föreningens styrelse att bedömma om personen tillhör målgruppen. Om förfrågan görs till styrelsen presenteras

inte namn utan problematiken runt personen lyfts fram för styrelsen (Intervjuperson 5). För att kunna få ett personligt ombud krävs att personen har en allvarlig, långvarig psykisk sjukdom eller funktionshinder. Det finns två grupper som PO-Skåne inte tar som klienter därför att de anser att de inte kan hjälpa dem. Den ena gruppen är ”kriminella psykopater” som de anser som svåra att hjälpa och som de menar förr eller senare kommer att få ombuden att utan egen vetskap att begå kriminella handlingar. PO-Skåne hänvisar till att erfarenhet säger att även om personerna har haft personligt stöd i fyra – fem år så blir de inte hjälpta. Den andra gruppen är personer med kriminaliserat missbruk, d.v.s. personer som dagligen gör kriminella handlingar för att finansiera sitt missbruk. Erfarenhet av denna grupp visar att personliga ombud utsätts för stora risker och risk för ”att bli budbärare för kriminell verksamhet” (Intervjuperson 1). Erfarenheten visar också att om polisen kommer och gör en kontroll så kan narkotikan hamna i ombudets fickor utan att ombudet märker något och då står ombudet helt plötsligt med narkotika i fickorna och kan inte göra något. Däremot kan organisationen hjälpa personer som missbrukar andra preparat och alkohol. Men organisationen väljer alltså bort personer som missbrukar preparat som är kriminaliserade i Sverige.

Arbetstidsförläggning

Arbetstiden är 40 timmar i veckan för ombuden och skall läggas upp efter klienternas behov. Ombuden skall vara verksamma 40 timmar i veckan men organisationen anställer inga ombud på fasta arbetstider. Utvärderingen av försöksverksamheten visade att klienterna har andra behov än kontorstiden klockan 8.00-16.00 måndag till fredag. Chefen för PO-Skåne uttrycker det på följande sätt:

Klienternas problem uppträder på ett annat tidsschema och det gör att vi inte anställer några ombud med fasta arbetstider utan dom har sju dagar i veckan som sin arbetstid, 24 timmar om dygnet men ombuden skall jobba 40 timmar och de lägger upp och förlägger arbetet efter överenskommelse med klienterna. Ombuden skall alltså träffa överenskommelse med klienterna om arbetstiden och de skall vara lyhörda för klienterna (Intervjuperson 1).

Chefen är tillgänglig via mobiltelefon och mail för ombuden.

Kontor

En annan grund för verksamheten är att det inte skall finnas några kontor i organisationen. Ombuden träffar sina klienter i deras bostad eller på neutrala ställen på stan.

Mötesplatserna får inte vara möblerade som kontor med faxar, telefoner och datorer utan skall vara möblerade som en möteslokal med stolar och bord.

Erfarenheten som finns hos brukarna och anhöriga i styrelsen var att kontor innebar "makt" och makt innebär alltid att den som besitter ett kontor visar och har makt redan i utgångsläget gentemot den som kommer till kontoret. Därför har vi sagt att vi inte skall träffa klienterna på kontor som är tvång. Det får inte finnas kontor i vår organisation. /.../ Då förskjuts makten och de som kommer känner detta och påverkas, och utfallet påverkas. (Intervjuperson 1)

Ombuden blir utrustade med telefon, telefonsvarare, mobiltelefoner, portabel dator, internet uppkoppling och skrivare av organisationen. Ombuden arbetar hemifrån sin bostad, och det är därifrån ombuden skall ta kontakt med klienterna och myndigheter samt kunna bli nådda av dem.

Arbetsmetod

Arbetsmetoden är indelad i fem steg och det är först i steg fyra som det personliga ombudet har ett uppdrag. Företrädare för organisationen menar att det är viktigt att gå långsamt fram för att klienten skall vara den som bestämmer och själv väljer vilket stödbehov man har.

1. Kontakt
2. Kommunikation
3. Utveckla relationen
4. Dialog
5. Avsluta

I det första steget försöker ombudet att få kontakt med personen. Kontakt kan uppstå om ombudet vistas på samma platser eller om ombudet går hem till personen och presenterar sig. För att komma vidare till nästa steg krävs att klienten börjar intressera sig för ombudet och söker kontakt och frågar vad ombudet gör. I det tredje steget börjar en relation utvecklas. Klienten börjar lita på ombudet och kan nu tänka sig att träffa ombudet för att diskutera allmänna frågor men anser sig kanske fortfarande inte behöva någon hjälp. Först i fjärde steget får ombudet ett uppdrag. Nu finns det en dialog mellan ombudet och klienten efter att relationen har fördjupats och stabiliserats. Ombudet ställer alltid frågan till klienten "Vad vill du att jag skall hjälpa dig med?" (Intervjuperson 1). Klienten formulerar nu vad hon/han behöver hjälp med av ombudet och det personliga ombudet arbetar efter klientens behov. För att komma fram till steg fyra krävs det att ombudet har tålamod och uthållighet så att en dialog mellan ombudet och klienten kan uppstå. Det femte steget är att avsluta

stödet genom att det personliga ombudet drar sig tillbaka. Enligt Wilhelmsson skall modellen följas men eftersom yttre saker styr verkligheten gäller det för ombudet att bedöma när modellen inte kan följas. Klienten får inte ställas inför en onödigt försvårad situation.

Modellen försöker organisationen vara trogan men sen är världen inte rätlinjig. Våra ombud kan få en klient där det återstår fyra dagar innan vräkning. Då kan man inte sätta sig på sin stjärt och säga att man väntar på dialogen, utan då gäller det att ta fantasin och kompisar till individen eller anhöriga eller på något annat sätt hjälp för att försöka få en kommunikation och dialog så långt möjligt som gör att man kan hjälpa individen att bibehålla sin bostad men att det inte sker mot individens vilja. (Intervjuperson 1)

Arbetskontroll

För att kunna hålla reda på de personliga ombuden har organisationen byggt upp ett redovisningssystem som man kallar informationssystemet. Informationssystemet är ett datanätverk som chefen och ombuden är uppkopplade till. Ombuden skall en gång i veckan redovisa sin arbetsvecka. Ombuden skall redovisa antal arbetstimmar, vilka klienter de träffat och vad som gjorts vid träffarna. I en traditionell modell styrs arbetskontrollen av ett fastlagt arbetstidsschema, vilket PO-Skåne inte velat ha. För de anställda är det en hjälp till självkontroll för att begränsa sin arbetstid till 40 timmar i veckan så de inte blir utbrända på grund av för många arbetstimmar. Wilhelmsson anser att redovisningen också är ett sätt för honom att se att ombuden arbetar på det sätt som organisationen förespråkar. Informationssystemet ansvarar chefen för och redovisningen använder han till verksamhetsberättelserna som årligen skall rapporteras till kommunerna. Han ser också till att materialet som går vidare till styrelsen och kommunerna inte innehåller några sekretessuppgifter. Nätverket innehåller också alla lagar, nyheter från den offentliga sektorn, avhandlingar och annan ny relevant litteratur hänvisning och ett forum för diskussion (Intervjuperson 1,2,3,5,6 och 7)

ARBETSROLLEN I PRAKTIKEN

I intervjuerna framkommer att arbetet som personligt ombud är omväxlande och att den ena veckan inte är den andra lik. Att arbeta med människor som anses som de som har den svagaste positionen i samhället ställer stora krav på personalen. I detta avsnitt presenteras

hur en arbetsvecka kan se ut och, vilka kontaktnät som finns runt ombuden samt de dilemman som ombuden anser finns inbyggda i yrkesrollen.

Inledande presentation av ombuden

Två kvinnor och en man i åldern 28 – 50 år arbetar som personliga ombud för PO-Skåne. Ombuden är högskoleutbildade med olika inriktning som bla juridikstudier, socionom utbildning och social omsorgs utbildning. De har tidigare erfarenhet av den offentliga sektorn antingen i kommunal- eller landstingsregi. Två av dem har arbetat inom den privata sektorn men ingen har tidigare varit anställd av en frivillig organisation. Ombuden beskriver varför PO-Skåne behövs med vars tre ord: *”Klienterna behöver hjälp”* - *”Stöd, Möjligheter, Öka livskvalitén”* - *”Stöd/återhämtning, socialt liv”*. De tre har valt att gå med i den lokala RSMH föreningen där de arbetar. Anledningen de anger är att få tillgång till den information de ger ut, så de kan hålla sig ajour med vad som händer på lokalavdelningen. En av ombuden har även valt att gå med i IFS. Ett av ombuden har en halvtidstjänst.

Beskrivning av tre arbetsveckor

Nedanstående beskrivningar är hämtade från intervjuerna med PO-Skånes personliga ombud. Beskrivningarna ger en inblick i ombudets arbetsvecka med arbetsuppgifter och situationer som ombudet kan ställas inför och visar hur de kan förlägga arbetstiden. Efter varje vecka har jag gjort en sammanställning i tabellform. Tabellen visar hur många klienter ombudet träffat, var ombudet träffat klienterna och vilka offentliga eller frivilliga organ som ombudet samverkat med. Tabellen innehåller en kolumn för fas, hur förankrad klienten är i organisationen (se rubrik: klientinflytande) och en för steg, hur långt ombudet och klienten har kommit i processen (se rubrik: arbetsmetod).

Arbetsvecka I

- Måndag, en förmiddag i månaden är jag på Fontänhuset för att lära känna de som är där och skapa kontakter. Jag går runt lite där som jag vill och så kommer de och pratar med mig. En klient har jag fått på det viset. På eftermiddagen var jag med en klient som söker boendestöd hos kommunens psykiatrihandläggare. Klienten har fått massor med tider dit innan men har inte gått dit. Klienten kan inte prata i telefon och kan inte förmå sig att gå någonstans själv och mår dåligt. Jag har gått in och fixat en ny tid och följt med dit. När jag kom hem var det 3-4 samtal på min svarare och beroende på vad det är så ringer jag upp annars väntar jag med det till nästa dag om det inte är något akut eller så sen för jag lite dagbok själv.

- Tisdag, Jag var hemma hos en klient på tisdagen som jag bara träffat 3-4 gånger. En jätte ensam person så där är jag jätte länge varje gång. Pratar med han och försöker motivera han och försöka att få han utanför dörrarna och sen få honom att handla. Han äter ingenting. Han har heller ingen kontakt med psykiatrin sen han blev utskriven. Han har varit inlagd och fått jätte mycket elbehandling. Det är hans bror faktiskt som har ringt mig och frågat om jag ville bli hans ombud. Den här klienten tycker egentligen inte så mycket om mig, men ok kom du menar han om du inte har något bättre för dig. Jag får komma in och nu har han börjat ringa själv. Så jag vet inte, jag är på g. Där var jag säkert 4-5 timmar den dagen sen gjorde jag inte mer då för det är jättejobbigt att umgås så intensivt med en klient så då är man färdig. Jag pratade med hans bror sen på kvällen. Jag har tystnadsplikt i och för sig men mer att jag talar om att jag varit där. De är ju jätteoroliga, anhöriga. Sen pratade jag även med en klient på kvällen. Hon skulle gå på teater och har en kontaktperson från socialtjänsten och hon vill så gärna men tycker det är jättesvårt men kan inte berätta det för sin kontaktperson men hon kom iväg på teatern när jag hade pratat med henne.

- Onsdag, jag åkte hem och väckte en klient med bullar. Det var inte meningen att jag skulle väcka men han hade försovit sig. Vi pratar om att vi skall åka in till Danmark på julmarknad vi håller på att planera det lite. Han har en godman som är jätte bra men min klient tror att han tar pengar av honom. Det har vi räknat på i säker två timmar och han har jättemycket skulder och jag försökte förklara att han inte lurar honom. Där är inte mycket pengar över när alla inköp och räkningar är betalda så jag försöka få honom att förstå att där inte är så mycket över. Där var jag väl hela den förmiddagen. På eftermiddagen var jag och försökte att få tag på en annan klient som är inlagd. Hon är väldigt dålig just nu. Hon har ändå frigång hon är ute och sprallar. Jag är lite nere på RSMHs förening och hör mig för. Hon brukar vara där. Jag fick faktiskt tag på henne och pratade lite med henne. Hon är inte alls mottaglig för det nu. Man mest checkar jag läget och så och kollar att lägenheten står kvar. Den skall vara hel än så länge.

- Torsdag, åkte jag rent spontant in bara för att var nere på föreningen för att se om jag kan få mer kontakt med tjejen men det blev ju inte så mycket då. Man kan ju inte tvinga dem heller för det är ju frivilligt. Jag var där och satt och pratade lite. Man får ju ganska mycket information genom att bara vara där, det är likadant med nya klienter och så som dyker upp där.

- Fredag, i fredags var jag med en klient som han har en dotter på fyra år som han inte får träffa själv. Socialen har inte ordnat en kontaktperson som kan vara med när han träffar henne. Han vill ju träffa dottern så jag har varit med men jag har varit på socialen för det är ju inte meningen att jag skall göra detta egentligen. De skall hitta någon som kan vara där länge och inte någon som bara är med två gånger det är inte bra för någon part. Jag är med där och leker med barnet och sen håller han på att få egen lägenhet. Bor i ett gruppboende så vi tittade på hans lägenhet. Så småningom skall han ha dottern hemma med mig eller socialen så vi är mycket där nu. Han håller på att packa och han tycker det är jätte roligt. Han har ju bott på gruppboende i fyra år så en egen lägenhet nu. Det var den dan sen är där lite samtal, nästan varje kväll kan jag säga. Fredagskvällarna är rätt lugna. Fredag och lördag kväll ringer det nästan aldrig.

- Söndag, söndag ringer nästan alla mina klienter då är helgen över och mycket ont i magen för veckan. Ofta tar jag det lugnt på fredagen. Nu är där träffen med dottern annars vet jag att jag har hela söndagen. Man kan ju själv lägga upp sina timmar och så länge jag inte har något annat en söndag så gör det ju mig inte något.

Arbetsvecka I i schematisk form

Veckodag	Tid	Uppgift	Samarbetspartner/ mötesplats	Fas 1-3	Steg 1-5
Måndag	Förmiddag	Skapa kontakter	Fontänhuset	1	1-2
	Eftermiddag	Klient som söker boendestöd	Psykiatrihandläggare	2	4
	Kväll	Telefonsamtal			
Tisdag	Förmiddag	Skapa kontakt och utveckla relation	Hemma hos klient	2	2-3
	Kväll	Telefonsamtal			
Onsdag	Förmiddag	Disk om uppdraget	Hemma hos klient	2	3-4
	Eftermiddag	Letar efter klient	RSMHs lokal	2	1-2
	Kväll	Telefonsamtal			
Torsdag	Hela dagen	Letar efter klient Skapa kontakter	RSMHs lokal	1-2	1-2
	Kväll	Telefonkontakt			
Fredag	Förmiddag	Faderns stöd vid träff med dottern. Tittar på lägenhet	Gruppbostad	2	4
Söndag	Hela dagen	Telefonsamtal			

Det personliga ombudet har under veckan träffat fyra klienter, varit i kontakt med en handläggare i kommunen, skapat kontakter på två dagliga verksamheter (sysselsättningar), haft kontakt med brukare och brukarorganisationen samt haft många telefonsamtal från klienter och anhöriga. Under veckan är det vid ett tillfälle tveksamt om ombudet i första hand tjänade sin klients intresse eller om ombudet tjänade en klients dotters intresse. Ombudets arbetsvecka slutade på ca 48 timmar.

Arbetsvecka II

- Måndag, strax efter lunch träffade jag en klient på RSMHs lokalavdelning. Han bor i en annan kommun men ville att vi skulle träffas på RSMH. Vi satt och pratade några timmar och sen bestämde vi ny tid och ny plats. Det var hela den dan och sen på kvällen var jag på styrelsesammanträde i PO-Skåne och presenterades för resten av styrelsen och så ville dom träffa mig och så var jag med på ett möte som tog en bra stund på kvällen.

- Onsdag, på onsdagen åkte jag och hämtade en anställd på kommunen en socialsekreterare någonting i den stilen. Hon följde med mig till min klient som har mycket besvärliga affärer. Jag tror inte det är så ovanligt i de här sammanhangen att det är problem med ekonomi och problem med pengar. Och så var vi hos honom ett tag och sedan skjutsade jag ner henne till kontoret igen och åkte sedan tillbaka till min klient. Det där tar ju tid.

- Torsdag, på torsdagen träffade jag chefen Harald och gick igenom en del om jobb, en och en halv timme ungefär. Sedan gjorde jag ingenting.

- Lördag, på lördagen åkte jag till Malmö och lyssnade på en person tillsammans med en av ombuden. Det var en lugn vecka för min del, start vecka. Innan jag

började jobba var jag med på några kurser. Jag har några timmar i bagaget och därför tar jag det lugnt vissa dagar. Det jag inte tagit upp den här veckan och som jag borde göra är att jag suttit hemma och arbetat. Jag arbetar halvtid och har inte lika mycket tid som dom andra. Jag hade samtal men jag har inte skrivit upp samtalen men det var kanske flera om dagen. Den här killen jag berättade om han ringer ibland tre gånger om dagen och ibland ringer han bara en gång om dagen.

Arbetsvecka II i schematisk form

Veckodag	Tid	Uppgift	Samarbetspartner/ mötesplats	Fas 1-3	Steg 1-5
Måndag	Eftermiddag	Skapa kontakt med klient	RSMHs lokal	2	3
	Kväll	Presentation för styrelsen	PO-Skåne		
Onsdag	Förmiddag	Ekonomi	Socialtjänsten Hemma hos klient	2	4
	Kväll	Telefonsamtal			
Torsdag	Förmiddag	Arbetsuppgifts genomgång	Chefen PO-Skåne		
	Kväll	Telefonkontakt			
Lördag	Förmiddag	Fortbildning	Disputation		
Söndag	Kväll	Telefonsamtal			

Det personliga ombudet har under veckan träffat två kliner, varit i kontakt med en handläggare i kommunen, varit på en brukarverksamhet, haft flera telefonsamtal från en klient, samt varit på fortbildning. Ombudet var ledig på tisdagen och fredagen. Ombudets arbetsvecka slutade på ca 15 timmar.

Arbetsvecka III

- Måndag, den här veckan var det en ny klient som jag inte sett mer än under en månad som hamnade på akuten. En psykotisk klient, eftersom jag inte kände personen blev det lite omvälvande. Han har inte så många vänner och bekanta och denna person hade en hund så den här veckan fick jag ta hand om hunden för det var ingen människa som kunde. Det tog fyra timmar per dag bara att gå ut med hunden men det är ändå ganska typiskt man kan hamna i såna här situationer. Den här personen har säker varit patient i säkert 15-20 år. Han läggs in då och då har jag förstått nu, men däremellan har ju han ingen uppbackning av vården eller kommunen och då blir det lätt så där att man kan få rycka in och göra lite grann sånt där också. För det fanns ingen annan som kunde göra det. Den här personen kommer ifrån ett annat land också och det finns inga släktingar och han har ett vuxet barn. Det vuxna barnet och jag plus kontaktperson till en kompis till klienten (Vi är kanske inte riktigt så formella) var med på akuten. Det var inget tvång men mest för att han inte skulle sticka därifrån. Han vill läggas in men inte just då när det sker. När de inte känner några andra så blir man lite så indragen ändå. Ganska krävande vecka. Det gäller att hålla koll på vad det är för dag och man blir lätt indragen och part i intagningen. Sen var jag där och hälsade på två

gångar... eftersom han vill. Jag fick hålla lite distans men jag gick ändå dit två gånger då stannade jag inte så länge. Lite för min egen skuld också för det är rätt jobbigt. Det gäller att handla snabbt och fatta snabba beslut som man skall stå för sen. Det är också viktigt att tänka hur det blir när det går över, det är viktigt att man vet att man gjort rätt då. Man blir engagerad mot sin vilja lite mer än vad man vill egentligen. Sen kommer man väldigt nära anhöriga när man jobbar. Sonen lite över 20 år dök upp. Det handlar om att han studerar så jag blev tvungen att hjälpa till lite extra där för att han skall kunna fortsätta med det. Jag tror att de uppskattar att jag kommer med annars skulle de få fixa med hunden som förmodligen fått lämnas in till någon annan. Under denna tiden hade jag inte kontakt med de andra ombuden. Jag tror att jag mailade till ett av ombuden, att jag hade hand om en hund, mer än så var det inte. Chefen frågade jag inte. Organisationen RSMHs lokalavdelning har jag haft kontakt med och lite hjälp av också. Han går där. Kanske ni kan gå och hälsa på honom? De blir lite som arbetskamrater. Man har stöd från dem och många av medlemmarna vet precis hur man skall göra när någon blir sjuk. Annars lyckas de inte själva men de har en massa bra idéer. Jag fick ändå försöka hinna med det övriga jobbet.

- Onsdag, kontaktade CSN för en klients räkning. Jag har en ganska ung kille, under 30 år. Han träffar jag en gång i veckan han träffar jag på onsdagen.

- Torsdag, var och besökte CSNs lokalkontor för att ordna en skuldavskrivning till en klient. Jag var på konstutställning med en klient och hennes kompis.

- Fredag, träffade en kille på fredagen. Vissa av dem träffar jag regelbundet, vissa av dem träffar jag varje vecka vid samma tid. Det är rätt enklet då att klara almanackan. Rutiner är bra och de känner sig tryggare och det är också bra för en själv. Besökte klienten på sjukhuset.

- Lördag, nu kommer jag ihåg, jag var på en disputation i Malmö på lördagen. Det är viktigt att inte glömma bort lördagarna och söndagarna. Det är mycket telefonsamtal, man styr själv. Det är mycket telefon och det är i regel tidigt på kvällen, klockan 17- 20. Då kan det ringa väldigt mycket. Men det är få som ringer sent, på lördagen är det aldrig någon som hör av sig och inte på fredags kvällen heller.

- Söndag, på söndag kvällen börjar ringandet. Jag tror att jag lite styrt det själv. Jag har gjort mig oanträffbar på de tiderna, då ingen söker en. Det kan ju också vara så att när det blir söndag kväll så har ställen haft stängt länge. Då tycker jag det är ok också, det tar mycket tid i telefon.

Arbetsvecka III i schematisk form

Veckodag	Tid	Uppgift	Samarbetspartner / mötesplats	Fas 1-3	Steg 1-5
Måndag	Hela dagen	Akutintagning – psykiatri Anhörigstöd	Psykiatri Anhöriga Kontaktperson RSMH	2	3
	Kväll	Telefonsamtal Hundvakt			
Tisdag	Hela dagen	Hundvakt			
	Eftermiddag	Besökte klient	Psykiatri	2	3
	Kväll	Telefonsamtal			
Onsdag	Hela dagen	Hundvakt			
	Förmiddag	Telefonsamtal: skuldavskrivning	CSN	2	4
	Eftermiddag	Träff med klient	Ute på stan	2	3-4
	Kväll	Telefonsamtal			
Torsdag	Hela dagen	Hundvakt			
	Förmiddag	Besökte CSN: skuldavskrivning	CSN	2	4
	Eftermiddag	Träff med klient	Museum	2-3	4-5
	Kväll	Telefonkontakt			
Fredag	Hela dagen	Hundvakt			
	Eftermiddag	Träff med klient Besökte klient	Ute på stan Psykiatri	2 2	3-4 3
Lördag	Hela dagen	Hundvakt			
	Förmiddag	Fortbildning	Disputation		
Söndag	Hela dagen	Hundvakt			
	Kväll	Telefonsamtal			

Det personliga ombudet har under veckan träffat fyra klienter varav en tre gånger, utfört uppdrag till en klient, varit i kontakt med psykiatriens slutenvård och CSN, varit på fortbildning, varit hundvakt samt haft många telefonsamtal från klienter och anhöriga. Ombudets arbetsvecka slutade på över 50 timmar.

Kontaktnät

De personliga ombuden har tillgång till nätverket som finns inom brukar- och anhörigföreningarna i Skåne. I intervjuerna framkommer att RSMH och IFS finns i alla kommunerna (mer eller mindre fungerande) vilket gör att det oftast finns någon brukare på RSMH som har suttit på mentalsjukhus tillsammans med klienten eller en anhörig genom IFS som känner till ombudens klienter. För det mesta har klienterna haft eller har någon relation med andra. Wilhelmsson anser att nätverket är betydelsefullt på flera sätt för de

personliga ombuden både när det gäller att få reda på nya klienter, kunskap om hur klienterna har varit innan de förändrades av psykisk sjukdom/funktionshinder. Intresseorganisationernas lokaler är tillgängliga för ombuden. Där kan de träffa sina klienter, skapa relationer med blivande klienter och få tips ifrån de som har egen erfarenhet av psykiskt funktionshinder. Den dagliga verksamheten är en möjlighet för klienterna att skaffa sig ett större nätverk och inte minst ett sätt att få kamratstöd vilket kan leda till att klienten får det lättare i avslutningsfasen med att avsluta relationen med ombudet (Intervjuperson 1,2, 5, 6 och 7).

De personliga ombuden ingår i ett centralt nätverk med alla ombud i landet. Det senaste mötet var i Stockholm under oktober månad. Då deltog alla tre ombuden från PO-Skåne och deras chef. Behovet av regelbundna träffar i det centrala nätverket i Sverige kommer att minska när fler personliga ombud blir anställda och Skåne kan bilda ett eget nätverk (Intervjuperson 1 och 4).

Sekretess

De personliga ombuden omfattas av tystnadsplikten i § 71 Socialtjänstlagen. Det framkommer att ombuden har många samtal ifrån anhöriga som är oroliga. Ombuden löser kontakten med anhöriga genom att berätta att de haft kontakt eller besökt anhöriga men ombuden anger inte vad som sker i mötet med klienterna och eller vad som beslutas. Ett ombud återger det så här ”*Jag pratade med hans bror sen på kvällen. Jag har tystnadsplikt i och för sig men mer att jag talar om att jag varit där*” (Intervjuperson 2). Det framkommer att anhöriga är och får vara delaktiga men att ombuden på ett tidigt stadium talar om att de står på klientens sida men att anhöriga är välkomna att höra av sig (Intervjuperson 2)

En annan sekretessituation som ombuden kan hamna i är när deras klient blir inlagd för psykiatrisk vård. Är klienten ny och ombudet inte har hunnit diskutera hur kommunikationen skall ske när och om klienten hamnar på sjukhuset så krävs det ett detektivarbete av ombudet för att finna sin klient. Psykiatrin och socialtjänsten lämnar på inga villkor ut vem som är inlagd eller intagen som klient. I detta läge är ombudet hänvisad till patienttelefonen på sjukhuset eller anhöriga och bekanta till klienten för att få reda på var klienten vistas (Intervjuperson 2).

De är jätte hårda med tystnadsplikten så det hade dom aldrig lämnat ut och likadant att jag kan inte ringa någon och fråga om min klient . Det svarar de inte på om inte jag och min klient och psykiatrin tex haft möte ihop och diskuterat detta, om det är annars gör de inte det, på gott och ont. Ibland kan jag ha blivit av med en klient som blivit inlagd som jag inte har en aning om och så har denna person boendestöd tex och så vet boendestödjaren om det men jag kan inte ringa till dem, för de säger ju inget.(Intervjuperson 2)

Ombuden känner att de har stöd från RSMHs lokalavdelningar eftersom de vistas i lokalerna och lär känna brukarna men sekretessen kan vara ett hinder för dem”/.../ *det är mycket jag inte kan säga och inte riktigt förklara /.../*(Intervjuperson 7). Brukarna som besöker lokalavdelningarna är uppriktiga och berättar det som de hör och ser men ombuden kan inte ge dem något tillbaka vilket ibland upplevs som jobbigt för ombuden.

Handledning

Ombuden träffas var tredje vecka och får handledning i psykiatrisk vård av en psykiatriker. Handledningen handlar om ”svåra fall”. De tre ombuden har bestämt sig för att ha egna träffar för att kunna diskutera hur de känner och hur de agera i olika situationer. IFS representanten poängterar att det är viktigt med adekvat handledning för att minska risken för utbrändhet men det behövs också andra möjligheter till utbyte mellan ombuden. PO-Skåne håller på att provköra sitt datanätverk och i det ingår det en forumplats för att kunna diskutera allmänna frågor och funderingar. Forumplatsen ska endast vara tillgänglig för de personliga ombuden och chefen (Intervjuperson 1 och 5).

DRIVKRAFTEN I ORGANISATIONEN

De personliga ombuden uppger att det som driver dem att stanna kvar är att de får tillbaka så mycket av klienterna. Att kunna hjälpa någon till ett bättre liv, att se någon uppnå ett av sina mål ger ombuden ny kraft att jobba vidare. Bra föreläsningar kan också ge inspiration till arbeta vidare ytterligare några år.

Privat och professionell

Att få kontakt med klienten kräver enligt de intervjuade att ombudet ger av sig själv men inte blir personliga. Ombudet måste förbli professionell i sitt arbete. Det ena ombudet har varit igång sedan år 1995 när försöksverksamheten startade. Han anser att det måste få ta tid att bli bekant med klienten för att kunna åstadkomma ett bra arbete:

Att lära känna varandra det tar tid och ofta mår de sämre i början. Man får gå på personkemi, det är klienterna som väljer oss. Först är det en månad som är väldigt enkel och trevlig och bra. Sen kommer en period som är rätt jobbig. Jag upplever den som att de håller på att testa en och de kan vara riktigt aggressiva. Lite som om de vill se om de vill ha en som ombud. Sen om man klarar den fasen så går det över till något lugnare. Det tycker jag att jag sett och därför är det bra att ha en teoretisk modell. Nu är jag "container" och så annars skulle man inte stå ut. Det är viktigt att man ser det så. Det är som att de skall se om man håller måttet, att man är stark nog att klara av det. Det är några som i efterhand har sagt det också att man gjorde så. (Intervjuperson 7)

Ombudet anser att eftersom klienterna har träffat och träffar mycket vårdpersonal vill de ha en annan relation med det personliga ombudet. De kräver att ombudet är både en kompis och professionell. De kräver inte att ombudet är kompis fullt ut utan att de måste veta att ombudet kan gå ur sin roll och inte enbart vara formell. Ombudet berättar att han gör det genom att berätta en del om sig själv, sådant som inte alls är känsligt längre men som kanske har varit det en gång. Allt som ombudet berättar måste vara sanning för när relationen kommer in i den andra fasen så kommer allt tillbaka. Ombudet anser att tekniken inte är helt lyckad men att den fungerar bra. Det ingår i modellen att ombudet skall bli kompis för att hamna på en så jämlik nivå som möjligt samtidigt som det skall vara ett mellanting. Klienten vill ha lite mer av ombudet än av vårdpersonalen. De vill veta att man själv haft det svårt (Intervjuperson 7).

Att skapa en relation ska enligt intervjupersonen inte jämföras med kamratstödare som finns inom RSMH. En kamratstödare är en person som hör av sig om personen inte dyker upp de dagar hon/han brukar vara på lokalavdelningen. Kamratstödjaren dricker kaffe tillsammans med sin vän och de träffas alltså på ett informellt plan, är inte avlönad. Kamratstödjaren är en person som själv är eller har varit psykiskt funktionshindrad eller periodvis psykiskt sjuk. Kamratstödjarrollen innebär också en form av självutveckling som för med sig att personen skall känna sig behövd och få ta ansvar för andra och för medlemsträffar mm (Intervjuperson 6). Lars Bogren anser att personliga ombud är något helt annat. Ombuden skall som Boberg säger "*krypa innanför skinnet*" och ha förmåga att komma nära och skapa förtroende och tillit. Samtidigt måste ombuden upprätthålla viss distans. Boberg jämför med socialsekreterarnas yrkesroll som han anser är den motsatta. De ska hålla distans för att göra ett bra arbete.

Ensamarbete

De personliga ombuden återkommer hela tiden till det som tynger dem i yrkesrollen, vilket är ensamheten. Det kan vara påfrestande att inte ha arbetskamrater att dela vardagen med. Även om ombuden tycker att de har bra kontakt med chefen och handledaren så kan vardagen kännas tung, de små sakerna. Två ombud beskriver det så här:

Det är väldigt ensamt faktiskt. Jag tycker om att jobba självständigt visst gör jag det, men emellan är man just ensam. /.../ Man kan ju kräka av sig på sin familj men det är ju inte meningen riktigt. Man undrar om man gjorde rätt i den situationen egentligen och då kan man behöva diskutera det med andra. Vi mailar jätte mycket till varandra det gör vi. Men just att bara få kräka av sig. Nu har vi bestämt att vi skall börja träffas så just för att ventileras. Jag tror att det är jätte viktigt annars tror jag inte att jag orkar. Det gör jag nog inte. Nu har man varit i en inledningsfas och kört på bara rakt fram och gjort jätte mycket, men nu när man sätter sig ner och funderar så måste man diskutera vissa grejer. Ombudet i Lund som hållit på så många år tycker vissa grejer är självklara som inte jag och det nya ombudet tycker. Därför behöver vi prata om det. Vi börjar ändå bli en grupp och ännu fler blir ju när Malmö kommer med och då har dom liksom varandra på något vis (Intervjuperson 2).

Jag tror inte att man orkar med det en dag. /.../ Att bygga upp en relation är vår modell. Det är det som det handlar om men på nått sätt tror jag att man kommer till en punkt där man har givet det man kan ge på det här stället (Intervjuperson 7).

Framtidsvisioner

Idag kommer de personliga ombuden åt några av de människor med svåra psykiska funktionshinder som bor ute i samhället, men inte de som bor på vårdhem och som inte har någon kontakt med sina hemkommuner.

Lennart Johansson anser att nästa steg bör vara att försöka komma i kontakt med dem som är placerade på vårdhem runt om i landet. Vårdplaner och utskrivningsplaner saknas på många vårdhem fast det enligt lag skall finnas. Han sammanfattar deras situation med att säga *"De står helt utanför allting"*. Tf socialdirektören på länsstyrelsen presenterade i november år 2001 en rapport om hur situationen såg ut på vårdhemmen i Skåne för psykiskt sjuka (2001:27). Resultatet är att ingen av de 500 som ingick i undersökningen hade något utskrivningsdatum. Bo Lang anser att de flesta av dem skulle kunna klara ett eget boende om hemkommunen hade rätt stöd. Stödet kan vara ett fungerande nätverk som utgår från personens bostad och ger stöd, hjälp och aktiv rehabilitering till den psykiskt funktionshindrade. Han anser att en egen bostad med rätt stöd kan leda till att personerna

inte längre behöver lida av en psykisk sjukdom utan istället har en hanterbart psykiskt funktionshinder som går att leva med i vardagen (Intervjuperson 4; TT, 2001). PO-Skåne arbetar för att de personliga ombuden skall kunna stödja och hjälpa de som bor på vårdhem. Det stora problemet är vem som skall betala för ombudet när vårdhemmet ligger långt ifrån den aktuella personens hemkommun (Intervjuperson 5).

KAPITEL IV

ANALYS OCH DISKUSSION

Analysen är gjord utifrån att först beskriva organisationens ”modell”. Därefter försöker jag att typologisera organisationen och beskriva hur organisationens utveckling har sett ut. Vad som är karaktäristiskt för organisationen analyseras utifrån hur en ”bra” organisation skall vara organiserad. Avslutningsvis diskuteras hur framtiden kan komma att gestalta sig för PO-Skåne.

Organisationsmodell

I uppsatsen framkommer att PO-Skånes organisationsmodell består av tio olika delar som alla tillsammans utgör deras ”modell”:

- Ideell frivillig organisation som driver socialt arbete.
- Driver entreprenad genom avtalsskrivning med kommunerna.
- Styrs av brukare och anhöriga men arbetsuppgifterna utförs av professionella.
- Avgränsad målgrupp.
- Klientinflytande som finns i valen.
- Arbetstidsfördelningen görs av ombuden själva.
- Arbetet är nätverksbaserat och utgår från ombudens hemadress.
- Det är inte tillåtet med kontor. Istället används neutrala mötesplatser på stan, hemma hos klienterna eller i RSMHs lokaler.
- Arbetsmetoden bygger på att processen i relationen får och ska ta tid.
- Arbetskontroll genom arbetsredovisning en gång per vecka till chefen.

Typologisering

I Meeuwisses och Sunessons (1998) indelning av frivillig organisationer går det inte att placera in PO-Skåne. Moderorganisationerna är ”vi för oss-organisationer” men jag anser

att PO-Skåne kräver en annan benämning, typ ”styrning av oss med utförande av dem organisation”. Genom att moderorganisationerna valde att bilda en utförarorganisation så kan de fortsätta att vara påtryckare och kritiskt påverka myndigheterna inom psykiatri. Faran som jag ser det är att människorna inom de frivilliga organisationerna inte räcker till för alla uppgifter. De som är engagerade kommer att bli ännu mer uppbokade och frågan är hur länge de orkar och kan stå emot det rådande nyttoperspektivet, vilket gör att organisationerna endast får medel efter prestation. Fördelen med PO-Skåne är att man anställer professionella att utföra arbetet så att man själv inte behöver hinna med även den uppgiften. Ombudsrollen kan beskrivas utifrån ombudens syn på varför organisationen behövs: hjälp, stöd och återhämtning. Arbetet bygger på att ombuden besitter stora kunskaper om lagar och regler samtidigt som det viktigaste är att de kan möta och vara personliga men ej privata med klienterna. Det är ett ensamarbete som tar mycket på deras energi och gör att de behöver handledning och träffar med arbetskamrater, så att de skall orka med arbetet under längre tid. I intervjuerna framkommer att brukarna på RSMH ibland känns som deras arbetskamrater eftersom de träffar dem regelbundet och de ger mycket till ombuden, men relationen är samtidigt kluven eftersom ombuden inte kan ge dem så mycket tillbaka.

Organisationens tillblivelse och utveckling

Enligt Lars-Erik Olssons (1998) teoretiska modell anser jag att organisationen kan sägas passerat de två första faserna, för-fasen och tillblivelsefasen. Organisationen är inne i en mognadsfas som innebär att organisationen har funnit sin form och utvecklas utifrån den. *För-fasen* var tiden före bildandet av föreningen, då deltog RSMH i försöksverksamheten och fick kunskaper och kontaktnät. Missnöjet i samhället växte mot att psykiskt funktionshindrade flyttades ut från institutionerna utan att få sina behov tillgodosedda. De frivilliga organisationerna gav sig då in på marknaden eftersom de hade de resurser som krävdes; medlemmar, existerande nätverk och ledare. Wilhelmsson rekryterades till vad Olsson (1998) kallar entreprenören: den engagerande nytänkaren. Han blev tillika agitatorn som utvidgar den befintlig organisations gränser genom att bilda en ny frivillig organisation på uppdrag av moderorganisationen. Genom sitt engagerade tal och entusiasm marknadsför Wilhelmsson PO-Skånes budskap och väckte människornas intresse för frågan. *Tillblivelsefasen* handlar om bildandet av organisationen och tillsättning av interimstyrelse. I denna fas krävs det en person som vet hur styrelsearbete fungerar och som kan organisera människorna i föreningen. Det krävs att organisatören har personliga

kontakter så han kan mobilisera människor till den nya organisationen. Detta var Lennart Johanssons från RSMHs uppgift. I *Mognadsfasen* existerar en frivillig organisation med sina specifika kännetecken. Olsson (1998) definierar en frivillig organisation på följande sätt: förfogar över kollektiva resurser, har medlemmar, som frivilligt har sökt sig till föreningen, har kontroll över organisationens resurser och aktiviteter, medlemmar på olika positioner är utbytbara. Vidare anses ledaren inte lika viktig längre och ledaren får stiga tillbaka något. Detta skedde genom att Wilhelmsson valde att lämna posten som ordförande för organisationen och istället ägna sig åt ledarskapet. Medlemmarnas "commitment" gör att alla frivillig organisationer är unika men ändå har vissa gemensamma kännetecken (Olsson, 1998). Att ta egna initiativ ingår i modellen. Ombuden arbetar från sina hemadresser och träffar klienterna i deras hem, på stan eller på RSMHs lokalavdelningar.

Organisations karaktäristik

Jag har valt att analysera organisationen PO-Skåne utifrån Olssons och Skärvads (2000) modell på hur en "bra organisation" skall vara. I intervjuerna framkommer att "modellen" gör att organisationen kan driva fristående och frigående ombudsverksamhet som kan ge personer med långvarigt och allvarligt psykiskt funktionshinder möjlighet till en förbättrad livskvalité genom att tillse att de får sina rättigheter som medborgare tillgodosedda av samhället.

Olsson och Skärvad (2000) anser att en "bra organisation" uppnås genom att verksamheten organiseras på ett så effektivt sätt som möjligt och att arbetsglädje finns bland medlemmarna och att organisationen kan lära av händelser och har förmåga att lära in nya metoder. Målet är att se om PO-Skåne kan uppnå social vinst, eftersom de är en ideell organisation är den inte intresserad av ekonomisk vinst. Den ekonomiska vinsten är däremot intressant för samhället. Enligt bl.a. Nilssons (2001a) ekonomiska beräkningar innebär personliga ombud att samhället sparar resurser, vilket medför att även samhället går med vinst. PO-Skåne mål är " att ge personligt stöd åt psykiskt funktionshindrade genom personliga ombud" (PO-Skåne, 2001a, s 3) och de personliga ombudens mål är att förbättra individens livssituation genom att stödja dem till att återta kontrollen och inflytande över sina liv med så lite professionell hjälp som möjligt (Lomma kommun, 2001).

Effektiviteten i organisationen

I effektiviteten ingår att arbeta med ”rätt saker”. Mötena med klienterna framstår som annorlunda jämfört med socialt arbete i offentlig regi. Det beror på att man träffas på stan, i klientens hem eller i RSMHs lokaler. Detta är ett annat sätt att möta målgruppen. Möjligen kan ombuden inte vara lika ”rationella” som personliga ombud som har en lokal och träffar ombuden där, men ombudet får en möjlighet att möta klienten på platser där personen känner sig hemma, vilket efter PO-Skånes modell gör relationen mellan ombudet och klienten djupare än en vanlig kontakt med offentlig personal. Att relationen är viktig påpekar Nilsson (2001a) i sin pilotstudie av verksamheten i Kristianstad. Den svaga länken som han finner där är ledningsgruppen. PO-Skåne har enligt sitt entreprenörskap inte ansvaret för ledningen och att se till att kommunala verksamheter och psykiatrin samverkar. Däremot anser socialstyrelsen att moderorganisationerna skall ingå i ledningsgrupperna.

Organisationen har valt vilken målgrupp de skall verka för. De har valt bort två grupper bland dem som har psykiskt funktionshinder: de som missbrukar förbjudna preparat och kriminella vilka de inte anser sig kunna hjälpa.

Wilhelmsson lyfter upp frågan om professionaliseringen som skett inom socialt arbete. Han anser att den gått ut över klienterna. PO-Skåne har ändå valt att anställa professionella för att höja statusen på yrket. Det framkommer att framför allt RSMH anser att en högskoleutbildning inte är ett måste, samtidigt som man anser att det personliga ombudet skall kunna de lagar och förordningar som reglerar klientens rättigheter och vara insatt i hur den offentliga verksamheten fungerar. De sätter personliga egenskaper främst. Detta kanske är ett sätt att hålla yrket öppet även för de med egna erfarenheter och det betonas också i platsannonserna att det inte är en nackdel med egen erfarenhet. Samtidigt visar deras inställning att de kräver att ombuden kan göra rätt saker för att klara av sitt arbete.

Arbetsuppgifterna skall också utföras på ”rätt sätt”. Ombuden har i de etiska normerna precisa regler som reglerar deras arbetssätt gentemot klienter, myndigheter och psykiatrin samt vilka skyldigheter de har enligt lagstiftningen och att de skall vara ärliga och ta hjälp av andra om de själva inte har kunskap eller erfarenhet av ett problem (PO-Skåne, 2001b). Schutz (1997) påpekar i ”Human element teorin” (en utveckling av FIRO-teorin) att för att organisationer skall bli så välfungerande som möjligt gäller att självrannsakan och

öppenhet råder i organisationen. Klientinflytande fungerar som så att klienten bestämmer vad som skall göras men ombuden försöker att motivera dem. Ombuden ser också till att finnas i närheten för att få dem att bli intresserade och ta kontakt. Ibland går ombuden in och fixar eller blir tvungna att handla och fatta snabba beslut men som de säger: ”det gäller att de kan stå för besluten efteråt”. Om ombuden måste handla för klienten handlar de i den riktning som de lärt sig eller tror sig veta att klienten själv hade velat göra. Det framkommer i beskrivningen av arbetsveckorna att klienterna finns i olika steg. Vissa har ännu inte blivit klienter medan andra är på väg bort från organisationen.

”Rätt kvalité” skall gälla på utförandet. PO-Skåne har valt att använda en egen arbetsmodell som arbetades fram under försöksverksamheten (Socialstyrelsen, 1999:3). Intervjupersonerna framhåller att utvecklingen är en process som ser ut på ungefär samma sätt i varje möte. Denna beskrivning anser jag kan förklaras utifrån Schutz (1997) samarbetsprocess; FIRO-teorin. I första steget - *Tillhöringsfasen* skapar de personliga ombudet och klienten kontakt med varandra och om klienten är intresserad fortsätter de att träffa varandra. Det första steget fortskrider ett tag till att klienten är redo för att tro på ombudet men för att kunna lita på ombudet testas klienten genom att ställa krav och vara tuff och krävande. Relationen övergår då till steg två - *Rollsökningsfasen* och ombudet får en hård tid att genomgå. Klienten kontrollerar att ombudet går att lita på och att ombudet kommer att finnas tillhands vad som än händer, om ombudet klarar av denna fas kommer det att finnas en grund för att gå vidare till steg tre - *Samhörighetsfasen*. Klienten vågar nu öppna sig och lita på ombudet och klienten börjar formulera vad hon/han behöver hjälp med för att kunna leva det liv som personen själv vill. När den tredje fasen uppnåtts innebär det inte att relationen stannar där utan så fort det sker någon förändring så kan en återgång ske. Men eftersom relationen har befunnit sig i samhörighetsfasen kommer den att ha lättare att finna vägen dit igen. Ombuden har sedan ytterligare ett steg att gå och det är avslutningen, att på ett bra sätt få relationen att avsluta. I intervjuerna framkommer att klienten bör ha ett väl fungerande nätverk runt sig innan relationen avslutas för att kunna lägga sin tid, kraft och få råd och stöd av andra i sin närhet. RSMHs lokalavdelningar med verksamhet runt om i Skåne, har varit en väg att introducera klienterna för andra människor. RSMHs kamratstödjarverksamhet och dagverksamhet har varit ett sätt för klienterna att komma in i ett socialt nätverk, att få kamrater och känna gemenskap. Det som skiljer PO-Skåne från FIRO-teorins steg är det sista steget, avslutningen när det personliga ombudet skall dra sig tillbaka och lämna klienten.

Arbetsglädjen och lärande

Arbetsglädjen i en organisation visas genom att medlemmarna är engagerade och motiverade. I PO-Skåne som är en ideell organisation är motivationen och engagemanget stort eftersom organisationen består av medlemmar som är brukare eller anhöriga som själva sökt sig till organisationen och som är intresserade av att hjälpa personer med psykiska funktionshinder. Detta engagemang överförs till de personliga ombuden (Intervjuperson 3).

Ombuden får handledning av en psykiatriker var tredje vecka för att lära in nya arbetsmetoder utifrån inträffade händelser. Ombuden deltar på nätverksträffar och går på seminarier och disputationer för att hålla sig ajour med vad som händer inom området. Verksamheten är nätverksbaserad och ny information som berör deras arbetsområde läggs kontinuerligt ut i deras nät. De har också ett diskussionsforum (Intervjuperson 1,3,7).

PO-Skåne är en organisation som har anpassat sig efter förändringar som skett i välfärdsstaten under de senaste decennierna. För att kunna bedriva den verksamhet som man ville så bildade RSMH tillsammans med IFS en ny ideell frivillig organisation. På det viset så säras entreprenadverksamhet ifrån moderorganisationernas arbete som påtryckare och kritiker inom psykiatrin. RSMH och IFS skiljer sig genom att den ena organisationen består av brukare, före detta patienter, och den andra av anhöriga. För att kunna driva PO-Skåne tillsammans arbetar man utifrån att sätta klienten i centrum och utgår ifrån personens vilja men med motivering och stöd ifrån de personliga ombuden. Organisationen är uppbyggd så att de inte behöver konfrontera det som skiljer dem åt, nämligen medicineringens botningsförmåga. Det är klienternas egna val som är styrande. Det kan ses som ett taktiskt val när en ny ordförande för PO-Skåne utsågs i december. Lars Boberg har sin hemhörighet i IFS men tillhör även RSMH och delar inte sitt förbunds syn på medicineringen men uttalar förståelse för den. Detta kan eventuellt leda till att organisationerna kan närma sig varandra vilket Boberg hoppas.

Flexibilitet: självständighet och styrning

Styrelsen avgör vem som har rätt till personligt ombud om tveksamhet råder. I övrigt har styrelsen delegerat ner beslutsrätten till ombuden. Ombuden ansvarar själva för sin arbetstidsförläggning. Ombuden träffar sina klienterna under dagtid men telefonsamtalen från klienter sker oftast på kvällen före klockan åtta, undantaget söndagen då samtalen från klienterna kan komma redan efter lunch. Chefen är tillgänglig stor del av dygnet för

ombuden. Arbetskontrollen sker inte genom arbetstidsförläggning utan genom tid- och uppdragsredovisning. Ombuden skriver dagbok varje dag och gör en gång per vecka en sammanställning av sin arbetsinsats och uppdrag som de sänder till chefen. Organisationen är flexibel i förhållande till de uppgifter man vill lösa, eftersom ombuden planerar sin tid efter klienternas behov. Men samtidigt framkommer att ombuden har gjort sig onåddbara vissa tider i veckan och då har klienterna anpassat sig efter ombuden. Ombuden är samtidigt styrda av de etiska normerna som reglerar ombudsverksamheten.

Grad av decentralisering och centralisering

Genom avtalen med Lund, Helsingborg och Lomma kommun blir ledning och beslutsordning reglerad men kommunen har fortfarande huvudansvaret för verksamheten vilket innebär att de är ansvariga för redovisning av hur statsbidragets används och hur verksamheten har utvecklats gentemot länsstyrelsen och socialstyrelsen. Detta överensstämmer med hur entreprenadmodellen fungerar (Björksteds, 1998). PO-Skåne har avtalat bort samverkansansvaret mellan myndigheter och psykiatri, vilket ligger på ledningsgruppen i kommunen. Ledningsgruppen skall finnas i alla kommuner även om verksamheten sköts av en entreprenör. Eftersom ledningsgruppen enligt socialstyrelsens anvisningar skall bestå av ledande chefer inom kommun, psykiatri och intresseorganisationer så kan det bli så att intresseorganisationerna är representerade av samma personer i kommunens ledningsgrupp som i styrelsen för PO-Skåne. Det innebär att PO-Skåne ändå kommer att vara delaktig i samverkansansvaret på ledningsnivå men ej på ombudsnivån.

De personliga ombuden i PO-Skåne är fristående från offentlig verksamhet men är istället knutna till en frivillig organisation. Om organisationen är demokratisk är svårt att bedöma utifrån denna studie. Det går att säga att den är uppbyggd på ett demokratiskt vis och arbetsveckorna visar att ombuden också har klienter som inte tillhör RSMH, vilket även framkom i utvärderingen av försöksverksamheten (Socialstyrelsen 1999:3).

Sammanfattning av karaktäristiken

Analysen av organisationen visar att PO-Skåne är en ”bra organisation” med möjlighet att lyckas med sitt mål enligt Olssons och Skärvads (2000) modell. För PO-Skånes del gäller det den sociala vinsten. Den ekonomiska vinsten är av intresse för samhället. PO-Skåne är effektiv genom att de arbetar med en definierad målgrupp, arbetet regleras i de etiska normerna och utgår ifrån klientens vilja. Kvalitén bygger på samverkansmodellen som

utgår ifrån relationsprocessen. Arbetsglädjen finns i själva organisationsformen, (ideell förening) och genom att ombuden själva får ta initiativ och ansvar för sitt arbete. Organisationen är lärande eftersom den anpassat sig efter förändringar och genom att den uppmuntrar ombuden att delta på utbildning. Vidare anpassar organisationen delegering och kontroll till vad uppgiften kräver. Avtalsskrivning med kommunen gör att organisationens uppgifter är reglerade och överblickbara.

Avslutning och framtidstankar

Möjligen är den tredje sektorns intrång i kommunal verksamhet här för att stanna. Morgondagen kommer kanske att bli som inom kultur- och fritidssektorn, där ideella idrotts- och kulturföreningar driver verksamheten åt kommunen och kommunen står för resurser i form av lokaler, pengar och nätverk. Att det finns olika meningar om en sådan framtid framkommer i Lundströms och Svedbergs (1998) artikel. För att kunna utreda den tredje sektorn krävs att frågan ännu tydligare kommer upp på den politiska dagordningen.

PO-Skånes verksamhet är fristående och ombuden är frigående. Fristående genom att organisationen skriver avtal med kommunen om att de beslutar om vem som skall få ett personligt ombud och fristående genom att ombuden inte är bundna till arbetstidsläggning med fasta aktiviteter, men hur förhåller det sig med kooptering? Kan det vara så att myndigheterna lägger ut verksamheten till en frivillig organisation för att man inte själv är intresserad av verksamheten men ändå vill ta till sig äran för att man satsar på personer med psykiska funktionshinder? Att väljarna skall tycka att man gör ett bra jobb genom att leva på den kunskap som finns i den frivilliga organisationen? I mina intervjuer har det inte framkommit att organisationen skulle vara utsatt för styrning. Det kan dock ske styrning när det är dags att förnya avtalet. Då kommer kanske kommunerna att krävas förändringar för att man skall gå med på förlängning? För att ta reda på detta krävs det att kommunens ledningsgrupp studeras.

Det är anmärkningsvärt att rättssäkerheten inte existerar för personer med långvarigt och allvarligt psykiskt funktionshinder. Om din kommun väljer att inte tillhandahålla personliga ombud eller om du inte anses ha ett långvarigt och allvarligt psykiskt funktionshinder kan du inte göra något. Du är utlämnad till kommunens godtycke och du kan inte överklaga eftersom kommunen inte fattar beslut i sak. För dem som är placerade på privata vårdhem verkar situationen vara än svårare, vilket resultatet av länsstyrelsens

(2001:27) rapport om privata vårdhem visar. Tf socialdirektören Bo Lang uttalade i samband med presentationen av rapporten att ”*nästan alla psykiskt sjuka som idag finns på vårdhem skulle klara en egen bostad om de får stöd och hjälp av sina kommuner*” (TT, 2001). PO-Skånes framtidsvisioner är att försöka att komma in på de privata vårdhemmen och driva ombudsverksamhet. Frågan är vad de psykiskt funktionshindrades hemkommuner anser?

Slutligen kan sägas att PO-Skåne är ett alternativ till offentligt driven verksamhet med personliga ombud. För dem är autonomin viktig samt att makten finns hos klienten och att de professionella inte får ta över och besluta om vad klienten behöver. Organisationen arbetar efter empowerment begreppet att klienterna skall vara herre över sig själv och sin situation.

KÄLLFÖRTECKNING

Björkstedt, Claes (1998) *Kommunal styrning & ledarskap. – praktisk handledning på kommunalrättslig grund*. Höganäs: Kommunlitteratur AB.

Ekstedt, Else & Jönsson, Greger (1997) *Att leda platta organisationer*. Stockholm: Nordstedts tryckeri.

Eliasson-Lappalainen, Rosmarie & Meeuwisse, Anna & Sune, Sunesson (2000) "Psykiatrins förändrade former" i Goldberg, Ted (red) *Samhällsproblem*. Lund: Studentlitteratur. 5:e upplagan. 431-473.

Empati (2001) "Namn frågan klar". Nr 2/2001. 4-5.

Empati (2001) "IFS". Nr 1/2001.

Engman Tommy (1992) *Ett sätt att leva. Samhälle – psykiatri*. Stockholm: Carlsson bokförlag.

Färm, Kerstin (1999) "*Socialtproblem*" eller "*Som andra och i gemenskap med andra*" - föreläsningar om människor med utvecklingsstörning. Linköping: Tema Kommunikation.

Grunewald, Karl (red) (2000) *Psykiska handikapp. Möjligheter och rättigheter*. Stockholm: Liber AB. 2:a upplagan.

Grunewald, Karl (1999) "Psykiskt sjuk eller psykiskt handikappad?" *Revansch*. 3/1999. Bilaga 1-7.

Gustavsson, Anders (1996) "Utvecklingsstörning i dagens och gårdagens samhälle – får integreringsgenerationen plats i välfärdssamhället" i Tiderman, M (red) *Perspektiv på funktionshinder & handikapp*. Stockholm: Johnsson & Skyttmo Förlag AB. 240-272.

Halvorsen, Knut (1992) *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.

Holm Per (red) (1994) *Liv & kvalitet i omsorg & pedagogik*. Herning: Systime.

Lewin, Barbro (1998) *Funktionshinder och medborgarskap tillkomst och innebörd av de två rättighetslagarna omsorgslagen och LSS som komplement till socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen..* Uppsala Univ.: Socialmedicinska sektionen.

Lomma kommun. Avtal mellan Lomma kommun och PO-Skåne 2001-09-26.

Lundström, Tommy och Svedberg, Lars (1998) Svensk frivillighet i internationell belysning – en inledning”. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 5:2-3, 106-127.

Länsstyrelsen i Skåne (2001:27) *Enskild vård i Skåne. Kvalitet och säkerhet i särskilda boendeformer*.

Mallander, Owe (1999) *De hjälper oss till rätta*. Lund: Lunds universitet Socialhögskolan 1999:2.

Meeuwisse, Anna & Sunesson, Sune (1998) Frivillig organisationer socialt arbete och expertis. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 5:2-3, 172-193.

Meeuwisse, Anna (1997) *Vänskap och organisering. En studie av Fountain House-rörelsen*. Lund: Arkiv förlag.

Midgley, James (1997) *Social Welfare in Global context*. Thousand Oaks, Calif. London: SAGE.

Nilsson, Ingvar (2001a) Christian och Helge. Bilder från arbetet som personligt ombud i Kristianstad. Preliminär slutrapport 2001-11-02.

Nilsson, Ingvar (2001b) (Konsult åt socialstyrelsen) Några tips för ledningsgrupper. 2001-11-25, version 1:1.

Nordström, Carl och Tunved, Anders (1999) *Nya sociallagarna*. Stockholm: Nordstedts Jurisiska AB. Tofte upplagan.

Olsson, Jan och Skärvad, Per-Hugo (2000) *Företagsekonomi 99. Faktabok*. Malmö: Liber Ekonomi. Upplaga 9:2.

Olsson, Lars-Erik (1998) ”Entreprenörer och agitatorer i frivilliga organisationers tjänst”. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 5:2-3, 146-163.

PO-Skåne. Stadgar för PO-Skåne. Utdelade på extra årsmötet den 17 december 2001a.

PO-Skåne. Etiska normer för personlig ombud inom PO-Skåne. 2001b.

PO-Skåne. Verksamhetsberättelse 2000.

Prop. 1999/2000:79 *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken*.

Prop. 1992/93:159 *Stöd och service till vissa funktionshindrade*.

RSMH. Verksamhetsberättelse, personligt ombud 1999.

Sandvin, Johans Tveit (red) (1992) ”Fra normalisering till social integrasjon” i Sandvin (red) *Mot Normalt?: omsorgsideologier i forandring*. Oslo: Kommuneforl.

Schutz, Will (1997) *Den goda organisationen*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur.

Socialstyrelsen hemsida (2001) Pressmeddelande 2001-09-05. <http://www.regeringen.se>

Socialstyrelsen 2001:2 Funktionshindrade personer – insatser år 2000. <http://www.sos.se>

Socialstyrelsen 2000. Meddelandeblad nr 14.

Socialstyrelsen 1999:3 *Personligt ombud för psykiskt funktionshindrade personer*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Sonnander, Karin (1996) "Utvecklingsstördas livskvalitet" i Tideman, M (red)
Perspektiv på funktionshinder & handikapp. Stockholm: Johansson & Skyttmo Förlag
AB. 68-85.

SOU 2001:56 *Funktionshinder och välfärd*.

SOU 1999:97 *Socialtjänst i utveckling*.

SOU 1992:73 *Välfärd och valfrihet – service, stöd och vård för psyksikt sjuka*.

TT (2001) "Psyksjuka kan bli friska med eget hem". *Sydsvenskan*. 2001-11-30.

Intervjuer

Bogren, Lars (Ordförande och representant för IFS i PO-Skåne)

Johansson, Lennart (Representant för RSMH i PO-Skåne)

Lang, Bo (tf Socialdirektör, sociala funktionen på Länsstyrelsen i Skåne)

Personliga ombud (Tre ombud arbetande för PO-Skåne)

PO-Skåne extra årsmöte 17 december 2001.

Utbildningsdag den 4 december 2001.

Bohman Karlsson, Christina (Ansvarig för utbildning av ledningsgrupper och personliga ombud på socialstyrelsen)

Johnsson, Kerstin (Länsstyrelsens sociala funktion)

Nilsson, Ingvar (Konsult åt socialstyrelsen)

Wilhelmsson, Harald (Chef för PO-Skåne)

BILAGOR

Intervjuguide

Bilaga 1

Förintervjun

- Bildandet av PO-Skåne
- Styrning av organisationen
- Arbetsgivaransvar
- Företagsform
- Anställningsvillkor, avtal
- Arbetsuppgifter
- Finansiering
- Målgruppen
- Redovisning av verksamheten
- Vilken typ av hjälp skall klienterna få?
- Framtiden
- Dubbla roller

Intervjuguide

Styrelsemedlemmar i PO-Skåne

Beskriv styrelsearbetet i din moderorganisation

- Sammanträde
- Årsmöte
- Ekonomin
- Medlemsinflytande

Beskriv styrelsearbete i PO-Skåne

- Sammanträde
- Årsmöte
- Arbetsledning ordförande/ chef
- Ekonomin
- Medlemsinflytande

Vad anser din moderorganisation är den viktigaste egenskaperna för att bli ett bra personligt ombud?

- utbildning
- erfarenhet/ färdighet

Vad är fördelarna med PO-Skånes arbetsmodell?

- bemötandet
- makt
- fristående
- idélogi
- kontakten mellan ombud och organisationen

Är brukar- och anhörig perspektivet alltid förenligt?

Intervjuguide**Anställda ombud i PO-Skåne**

Beskriv ditt arbete v 47, 19 – 25 november

- vad krävs av dig som ombud
- sker samarbete med kommun och vårdorganisationer
- kontakt med de andra ombuden
- kontakt med chefen
- kontakt med organisationen
- handledning
- informationssystemet

Beskriv hur en arbetsprocessen med en klient har sett ut

- arbetsmodell
- etiska principer

Vad är skillnaden mellan att jobba för en föreningen eller för en myndighet/
vårdorganisation?

- idélogi
- för/ nackdelar
- professionalisering (makt)
- risk för intressekonflikt brukare och anhöriga

Intervjuguide**Länsstyrelsens representant**

Vilket är det viktigaste kravet för att ansökan om statsbidrag ska beviljas?

- arbetsmetoder
- arbetsledning
- verksamhetsstyrning
- samverkan

Vilka organisatoriska modeller har du kommit i kontakt med?

- Hur skiljer de sig från PO-Skåne
- Vilka för respektive nackdelar kan du se med deras modell
- Finns det risk för intressekonflikter

Hur kommer uppföljning och tillsynsverksamheten att ske?

- Vad kommer ni att granska; samarbete, anställningsförhållanden, antal redovisade hjälptimmar.

Vad kommer att hända med verksamheten personliga ombud framöver?

Psykiatriveformen och de psykiskt sjuka och funktionshindrades ställning i Malmö. De psykiskt funktionshindrade har en svag ställning i sambüllet och i vården. För att kunna leva ett så bra liv som möjligt behöver de service, stöd, vård och rehabilitering. Många saknar även förmåga att själva hävda sina intressen. Malmö kommun går nu vidare med psykiatriveformen genom att uppdra åt PO-Skåne att bygga upp en organisation med åtta personliga ombud i Malmö.

Föreningen **Personligt ombud i Skåne – PO-Skåne** är en ideell förening baserad på klienternas och de anhörigas egna erfarenheter av allvarlig psykisk sjukdom/funktionshinder. Föreningen hedriver verksamhet med personligt stöd till psykiskt funktionshindrade från fristående personliga ombud. Verksamheten sker i avtalsamverkan med kommuner som ansvarar för tjänsten.

PO-Skåne söker PERSONLIGA OMBUD i Malmö

Arbetet innebär:

- Etablera en kontakt och en varaktig relation med klienter som har svår psykisk sjukdom/funktionshinder.
- Tillsammans med klienten upprätta en individuell plan för de åtgärder som klienten behöver.
- Företräda klienterna gentemot myndigheter och olika vårdgivare så att klienterna får den service, stöd, vård och rehabilitering som de har behov av och rätt till enligt de lagar som gäller för alla.
- Ge ett professionellt och medmänskligt stöd även utanför kontorstid.
- Utifrån klientens behov och intressen samordna de insatser som klienten behöver.
- Fånga upp hjälpbehov hos "svårtilgängliga" personer som inte själva söker hjälp men som har ett uppenbart hjälpbehov.

För arbetet krävs:

- Förmåga att upprätta kontakt och varaktig relation till svårt psykiskt sjuka/funktionshindrade personer.
- Kunna företräda klienterna gentemot myndigheter och vårdgivare av olika slag på ett effektivt men ändå konstruktivt sätt.
- Gärna högskoleutbildning som socionom, sjuksköterska, jurist, socialpedagog, social omsorgslinje eller liknande.
- Gärna kännedom om psykisk sjukdom/funktionshinder.
- Kännedom om de vanligaste lagarna som reglerar socialtjänst, hälso- och sjukvård, allmän försäkring etc.
- Körkort för personbil.
- Kunna använda en persondator.
- Egen erfarenhet av psykisk sjukdom inget hinder.

Ev anställning kommer att ske i form av provanställning under 6 månader och därefter tillsvidareanställning. Personer som tidigare sökt anställning inom PO-Skåne behöver ej sända ny ansökan.

Maila eller sänd Dina frågor eller Din ansökan med meritförteckning till:

personligt.ombud.skane@swipnet.se eller per post till PO-Skåne, Att: Wilhelmsson, Prennegatan 2 a, 223 53 Lund.